

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	x
II. BAB I.....	1
III. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	11
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis	14
1.6 Sistematika Penulisan	14
IV. BAB II.....	16
V. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Food Quality	16
2.1.2 Service Quality.....	17
2.1.3 Quality of Environment	17
2.1.4 Price Fairness	18
2.1.5 Authenticity.....	19
2.1.6 Satisfaction.....	19
2.1.7 Behavioral Intention.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh Food Quality terhadap Satisfaction.....	22
2.3.2 Pengaruh Food Quality terhadap Behavioral Intention.....	23
2.3.3 Pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction	23
	x

2.3.4 Pengaruh Service Quality terhadap Behavioral Intention	23
2.3.5 Pengaruh Quality of Environment terhadap Satisfaction.....	24
2.3.6 Pengaruh Quality of Environment terhadap Behavioral Intention.....	24
2.3.7 Pengaruh Price Fairness terhadap Satisfaction	24
2.3.8 Pengaruh Price Fairness terhadap Behavioral Intention	25
2.3.9 Pengaruh Authenticity terhadap Satisfaction	25
2.3.10 Pengaruh Authenticity terhadap Behavioral Intention	25
2.3.11 Pengaruh Satisfaction terhadap Behavioral Intention	26
2.4 Model Penelitian	26
2.5 Bagan alur berpikir	27
VI.	30
VII. BAB III	31
VIII. METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis penelitian dan Jenis Data.....	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.5 Metode Menganalisis Data.....	35
3.5.1 Pengolahan Data	35
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	36
3.5.4 Koefisien Korelasi (R)	41
3.5.5 Koefisien Determinasi (R ²)	42
3.5.6 Uji F	42
3.5.7 Uji T	43
IX. BAB IV	44

X.	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Gambaran Umum.....	44
4.1.1	Sekilas Mengenai Restoran Bon Ami Simpang Darmo Surabaya	44
4.1.2	Profil responden	45
4.1.2.1	Analisis Profil Responden.....	45
4.2	Analisis data.....	47
4.2.1	Tanggapan Responden	47
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	56
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	65
4.2	Analisis Kausalitas.....	73
4.2.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
4.2.2	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	76
4.2.3	Model Penelitian Keseluruhan	79
4.3	Pengujian Hipotesis	80
4.3.1	Uji F	80
4.3.2	Uji T	81
4.4	Pembahasan	83
XI.	BAB V	94
XII.	KESIMPULAN.....	94
5.1.	Simpulan	94
5.1.1.	Simpulan Atas Hipotesis.....	94
5.1.2.	Simpulan atas Masalah yang Diteliti.....	97
5.2.	Implikasi Penelitian	97
5.2.1.	Implikasi Teoritis	97
5.2.2.	Implikasi Manajerial	100
5.3.	Rekomendasi.....	101
	DAFTAR PUSTAKA	102
A.	LAMPIRAN A: KUESIONER	B-1

B.	LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER	B-1
C.	LAMPIRAN C: HASIL OLAH DATA SPSS	C-1
D.	LAMPIRAN D: TURNITIN.....	D-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Logo Bon Ami.....	4
Gambar 1. 3 Restoran Bon Ami Simpang Darmo.....	5
Gambar 1. 4 Display Penyimpanan Kue di bon Ami.....	6
<i>Gambar 1. 5 Cerita Bon Ami</i>	<i>6</i>
Gambar 1. 6 Promosi Merayakan Ulang Tahun di Bon Ami.....	7
Gambar 1. 7 Menu Bon Ami.....	8
Gambar 1. 8 Ulasan Bon Ami.....	8
Gambar 1. 9 Gerobak Bon Ami	9
Gambar 1. 10 Bukti bahwa Bon Ami berusaha memberikan kepuasan.....	10
Gambar 2. 1 Model Penelitian terdahulu	22
gambar 2. 2 Model Penelitian	26
Gambar 4. 1Potret Ibu Sugita (Sumber : https://boncafe.co.id/web/site/founder)	44
Gambar 4. 2 Profil Responden Rentang Usia	45
Gambar 4. 3 Profil Responden Jenis kelamin	46
Gambar 4. 4 Profil Responden Kunjungan ke Bon Ami Simpang Darmo	47
Gambar 4. 5 Grafik Uji Normalitas Behavioral Intention.....	70
Gambar 4. 6 Grafik Uji Normalitas Satisfaction.....	70
Gambar 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Inti utama Kuesioner	34
Tabel 3. 2 Koefisien Determinasi (R^2)	42
Tabel 4. 1 Usia Responden	45
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4. 3 Kunjungan Responden ke Bon Ami	46
Tabel 4. 4 Derajat Penilaian pada setiap variabel	47
Tabel 4. 5 Tanggapan responden terhadap Food Quality	48
Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap Service Quality	49
Tabel 4. 7 Tanggapan responden terhadap Quality of Environment	50
Tabel 4. 8 Tanggapan responden terhadap Price Fairness	52
Tabel 4. 9 Tanggapan responden terhadap Authenticity	53
Tabel 4. 10 Tanggapan responden terhadap variabel Satisfaction	54
Tabel 4. 11 Tanggapan responden terhadap variabel Behavioral Intention	55
Tabel 4. 12 Penilaian Responden terhadap Food Quality	56
Tabel 4. 13 Penilaian Responden terhadap Service Quality	57
Tabel 4. 14 Penilaian Responden terhadap Quality of Environment	59
Tabel 4. 15 Penilaian Responden terhadap Price Fairness	61
Tabel 4. 16 Penilaian Responden terhadap Authenticity	62
Tabel 4. 17 Penilaian responden terhadap Satisfaction	63
Tabel 4. 18 Penilaian Responden terhadap Behaviour Intentions	64
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel Food Quality	65
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality	66
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel Quality of Environment	66
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel Price Fairness	67
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Variabel Authenticity	68
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Variabel Satisfaction	68
Tabel 4. 25 Hasil Uji Validitas Variabel Behavioral Intention	69
Tabel 4. 26 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	69
Tabel 4. 27 Hasil Uji Normalitas dengan Metode Uji Kolmogorov-Smirnov	70
Tabel 4. 28 Kesimpulan Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4. 29 Kesimpulan Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4. 30 Hasil Analisis Sub-Struktur 1	73
Tabel 4. 31 Variabel Dependen: S	73

Tabel 4. 32 Tabel Prediktor constan	74
Tabel 4. 33 Hasil Koefisien Sub-struktur 2.....	74
Tabel 4. 34 Tabel prediktor Sub-Struktur 2	75
Tabel 4. 35 Regresi Sederhana Variabel Food Quality terhadap Satisfaction	76
Tabel 4. 36 10 Analisis Regresi Sederhana Variabel Food Quality terhadap Satisfaction	76
Tabel 4. 37 Analisis Regresi Sederhana Variabel Quality of Environment terhadap Satisfaction.....	76
Tabel 4. 38 Analisis Regresi Sederhana Variabel Price Fairness terhadap Satisfaction.....	76
Tabel 4. 39 Analisis .Regresi Sederhana Variabel Authenticity terhadap Satisfaction	77
Tabel 4. 40 Regresi Sederhana Variabel Food Quality terhadap Behavioral Intention	77
Tabel 4. 41 Analisis Regresi Sederhana Variabel Service Quality terhadap Behavioral Intention	77
Tabel 4. 42 Analisis Regresi Sederhana Variabel Quality of Environment terhadap Behavioral Intention.....	78
Tabel 4. 43 Analisis Regresi Sederhana Variabel Price Fairness terhadap Behavioral Intention	78
Tabel 4. 44 Analisis Regresi Sederhana Variabel Authenticity terhadap Behavioral Intention	78
Tabel 4. 45 Analisis Regresi Sederhana Variabel Satisfaction terhadap Behavioral Intention	79
Tabel 4. 46 Hasil Uji F.....	80
Tabel 4. 47 Hasil Uji T	81