

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....Error! Bookmark not defined.

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR..... iii

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR iv

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR..... viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah..... 9

1.3 Tujuan Penelitian 10

1.4 Manfaat Penelitian 11

1.5 Sistematika Penelitian..... 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13

2.1 *Word-of-Mouth* (WOM)..... 13

2.2 *Service Quality*..... 14

2.3 *Price Fairness*..... 16

2.4 *Customer Satisfaction* 17

2.5 *Customer Loyalty*..... 18

2.6 Pengembangan Hipotesis..... 20

2.6.1 Pengaruh *Word-of-Mouth* terhadap *Customer Loyalty*..... 20

2.6.2 Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty*..... 21

2.6.3 Pengaruh *Price Fairness* terhadap *Customer Loyalty*..... 22

2.6.4 Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*..... 23

2.6.5 *Word-of-Mouth* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* 26

2.6.6 <i>Service Quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.6.7 <i>Price Fairness</i> berpengaruh positif terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28
2.7 Kerangka Konseptual.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian.....	30
3.2 Unit Analisis	30
3.3 Jenis Penelitian	31
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	36
3.5 Populasi dan Sampel.....	40
3.6 Teknik Sampling	41
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.8 Teknik Analisis Data	45
3.9 Analisis Outer Model.....	45
3.9.1 Validitas Konvergen	46
3.9.2 <i>Validity Test – Average Variance Extracted</i>	46
3.9.3 <i>Discriminant Validity</i>	47
3.9.4 <i>Reliability Test – Cronbach Alpha</i>	47
3.10 Analisis <i>Inner Model</i>	47
3.10.1 <i>Collinearity Assesment VIF</i>	48
3.10.2 <i>R-Squared</i>	48
3.10.3 <i>Q-Squared</i>	48
3.10.4 <i>F-Squared</i>	49
3.10.5 Uji Hipotesis	49
3.11 Hasil Uji <i>Pretest</i>	49
3.11.1 Validitas dan <i>Convergent Validity</i> (AVE)	50
3.11.2 <i>Discriminant Validity</i>	52
3.11.3 <i>Reliability Test – Cronbach Alpha</i>	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Profil Responden	54
4.2 Deskriptif Variabel.....	56

4.2.1 <i>Word-of-Mouth (WOM)</i>	56
4.2.2 <i>Service Quality</i>	57
4.2.3 <i>Price Fairness</i>	59
4.2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	60
4.2.5 <i>Customer Loyalty</i>	61
4.3 Hasil Analisis Data	62
4.3.1 <i>Outer Model</i>	63
4.3.2 <i>Inner Model</i>	67
4.4 Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Implikasi Manajerial	88
5.3 Keterbatasan Penelitian	89
5.4 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Global Jumlah Restoran 2023	1
Gambar 1.2 Pangsa Pasar Layanan Makanan Global berdasarkan Jenis Restoran .	2
Gambar 1.3 Penjualan Pizza Hut Indonesia tahun 2019 – 2023	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Diagram Outer Model	63
Gambar 4.2 IPMA Konstruksi	76
Gambar 4.3 IPMA Indikator	79



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Kategori Jawaban Responden	43
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Pretest Validitas dan <i>Convergent Validity</i> (AVE)	50
Tabel 3.5 Hasil Uji Pretest Validitas Diskriminan.....	52
Tabel 3.6 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> Pretest.....	53
Tabel 4.1 Profil Responden	54
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif WOM	56
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif <i>Service Quality</i>	57
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif <i>Price Fairness</i>	59
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	60
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	61
Tabel 4.7 Uji Validitas <i>Low Order Construct</i>	64
Tabel 4.8 Uji Validitas Konvergen	65
Tabel 4.9 Uji Validitas Diskriminan-HTMT	66
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.11 <i>Collinearity Assessment</i> VIF	67
Tabel 4.12 Uji <i>R-Square</i>	68
Tabel 4.13 Uji <i>F-Square</i>	69
Tabel 4.14 Uji <i>Q-Square</i> (Q^2)	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Mediasi	73
Tabel 4.17 IPMA Konstruksi	75
Tabel 4.18 IPMA Indikator	78

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN	A-1
LAMPIRAN B Output SMARTPLS	B-1
LAMPIRAN C HASIL TURNITIN.....	C-1

