

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Implikasi Teoretis	11
1.4.2 Implikasi Manajerial	12
1.5 Batasan Penelitian	12
1.6 Garis Besar Penelitian	13
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	15
2.1 Kewajaran Harga (<i>Price Fairness</i>)	16
2.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	18
2.3 Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>)	22
2.4 Citra Restoran (<i>Restaurant Image</i>)	23
2.5 Kualitas Lingkungan Fisik (<i>Physical Environment Quality</i>)	25
2.6 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	27
2.7 Hipotesis.....	29
2.7.1 Hubungan antara <i>Price Fairness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.7.2 Hubungan antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	31
2.7.3 Hubungan antara <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	33

2.7.4 Hubungan antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>Restaurant Image</i>	34
2.7.5 Hubungan antara <i>Food Quality</i> terhadap <i>Restaurant Image</i>	36
2.7.6 Hubungan antara <i>Restaurant Image</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..	38
2.7.7 Hubungan antara <i>Physical Environment Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	40
2.7.8 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> yang dimediasi oleh <i>Restaurant Image</i>	42
2.7.9 Hubungan antara <i>Food Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> yang dimediasi oleh <i>Restaurant Image</i>	44
2.8 Model Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Desain Penelitian.....	50
3.1.1 Tipe Pendekatan Penelitian	53
3.1.2 Tujuan Penelitian	55
3.1.3 Kondisi Lingkup Penelitian	55
3.2 Objektif Penelitian	57
3.3 Unit Analisis	58
3.4 Pengukuran Variabel.....	59
3.4.1 Definisi Operasional	59
3.4.2 <i>Measurement Scale</i>	63
3.5 Sampel.....	65
3.5.1 Populasi.....	65
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel	66
3.5.3 Ukuran Sampel.....	69
3.6 Penggunaan Data.....	71
3.6.1 Pembuatan Kuesioner	72
3.6.2 Etika dalam Pengambilan Data	73
3.7 Metode dalam Menganalisis Data	74
3.7.1 Pengujian <i>Outer Model</i>	76
3.7.2 Pengujian <i>Inner Model</i>	79
3.7.3 Hasil Uji <i>Pre-Test</i>	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	87

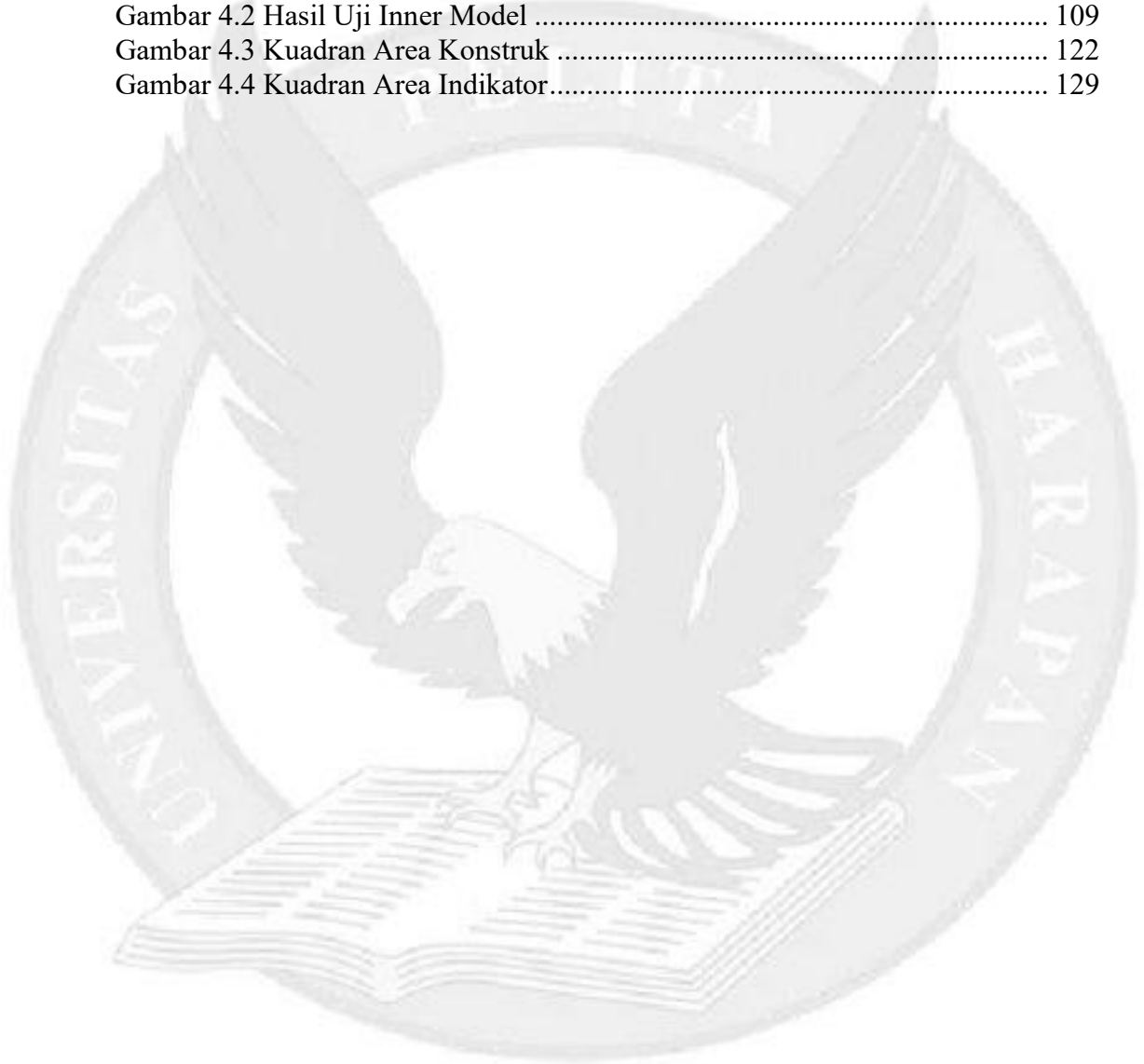
4.1 Profil Responden.....	87
4.2 Deskriptif Variabel.....	89
4.2.1 Kewajaran Harga (<i>Price Fairness</i>)	91
4.2.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	92
4.2.3 Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>)	94
4.2.4 Citra Restoran (<i>Restaurant Image</i>)	95
4.2.5 Kualitas Lingkungan Fisik (<i>Physical Environment Quality</i>).....	97
4.2.6 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	99
4.3 Hasil Analisis	100
4.3.1 <i>Outer Model</i>	101
4.3.2 <i>Inner Model</i>	108
4.3.3 Analisis <i>Importance Performance</i> (IPMA).....	119
4.4 Pembahasan.....	133
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	147
5.1 Kesimpulan	147
5.2 Implikasi Teoretis	149
5.3 Implikasi Manajerial	150
5.4 Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang	154
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN.....	166

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel DKDO	59
Tabel 3.2 Kategori Jawaban Responden (Likert Scale)	65
Tabel 3.3 Hasil Uji Pre-Test Validitas Konvergen	82
Tabel 3.4 Hasil Uji Pre-Test Reliabilitas	84
Tabel 3.5 Hasil Uji Pre-Test Validitas Diskriminan – Heterotrait Monotrait.....	86
Tabel 4.1 Profil Responden.....	88
Tabel 4.2 Kategori Jawaban Responden	90
Tabel 4.3 Deskriptif Konstruk Price Fairness	91
Tabel 4.4 Deskriptif Konstruk Service Quality.....	93
Tabel 4.5 Deskriptif Konstruk Food Quality	94
Tabel 4.6 Deskriptif Konstruk Restaurant Image	96
Tabel 4.7 Deskriptif Konstruk Physical Environment Quality	97
Tabel 4.8 Deskriptif Konstruk Customer Satisfaction	99
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	102
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan – Heterotrait Monotrait	106
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	107
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	110
Tabel 4.13 Hasil Uji R-Square	111
Tabel 4.14 Hasil Uji F-Square	112
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	114
Tabel 4.16 Hasil Uji Mediasi	118
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan IPMA Konstruk.....	121
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan IPMA Indikator	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PDB Industri Makanan dan Minuman	2
Gambar 1.2 Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) 2017-2023	3
Gambar 1.3 Martinique Sky Lounge Revenue Report (2022-2024).....	5
Gambar 1.4 Customer Satisfaction Index vs KPI Target (2022-2024).....	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	49
Gambar 4.1 Hasil Uji Outer Model.....	101
Gambar 4.2 Hasil Uji Inner Model	109
Gambar 4.3 Kuadran Area Konstruksi	122
Gambar 4.4 Kuadran Area Indikator.....	129



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Kuesioner	166
Lampiran 2. Uji SmartPLS Pre-Test	169
Lampiran 3. Uji SmartPLS Aktual	171
Lampiran 4. Hasil Uji Plagiarisme Turnitin	177

