

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Aspek Teoritis.....	10
1.5.2 Aspek Praktis	
.....	11
0	
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori-teori dan Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Pemasaran.....	12
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.1.3 Kualitas Layanan	14
2.1.4 Kualitas Makanan	14
2.1.5 Penilaian Harga.....	16
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	17

2.1.7	Niat Berperilaku.....	17
2.1.8	Penelitian Terdahulu	19
2.2	Kerangka Pemikiran	23
2.3	Hipotesis	26
2.3.1	Hubungan Kepuasan dengan Niat Berprilaku	26
2.3.2	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....	27
2.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Niat Perilaku	27
2.3.4	Hubungan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.5	Hubungan Penilaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	29
3.2.1	Jenis Variabel	30
3.3	Operasionalisasi Variabel	31
3.3.1	Skala Pengukuran.....	33
3.3.2	Tahapan Penelitian.....	33
3.4	Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1	Populasi	35
3.4.2	Sampel.....	35
3.4.3	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner.....	36
3.5	Pengumpulan Data.....	37
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6.1	Uji Validitas.....	37
3.6.2	Uji Reliabilitas	38
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	39
3.7.1	Teknik Analisis Data Deskriptif	39
3.7.2	Teknik Analisis Data.....	40
3.7.3	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	42
3.7.4	Uji Kecocokan Model	43

3.7.5	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	44
3.7.6	Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Karakteristik Responden	47
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.2	Hasil Penelitian	48
4.2.1	Model Konstruksi	55
4.2.2	Hasil Penelitian Validitas Dan Reliabilitas	54
4.2.3	Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit Test</i>)	60
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	61
4.2.5	Hasil Pengujian R Square	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69