

DAFTAR TABEL

1.1 Daftar Keluhan Pelanggan Burger King	8
1.2 Ulasan Kekecewaan Pelanggan Burger King	11
2.1 Penelitian Terdahulu	17
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.3 Penggunaan Skala Likert.....	32
3.4 Uji Validitas Variabel	37
3.5 Uji Reliabilitas	38
3.6 Nilai Interval	39
4.1 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	45
4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia.....	46
4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	48
4.6 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Makanan	51
4.7 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan	52
4.9 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	54
4.10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Niat Perilaku	55
4.11 Nilai AVE (Average Variance Extracted).....	59
4.12 Cross Loading	59
4.13 Uji Fornell-larcker Criterion	60

4.14 Uji Reliabilitas	61
4.15 Uji R-Square.....	61
4.16 Nilai R-Square.....	63
4.17 Uji Hipotesis.....	64