

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi Misi KFC Indonesia	2
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Pertanyaan Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Aspek Teoritis.....	8
1.6.2 Aspek Praktis	8
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian	9
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	9

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	11
2.1.2 Kualitas	12
2.1.3 <i>Service Performance</i>	13
2.1.3.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3.2 Kualitas Makanan.....	15
2.1.4 Harga.....	16
2.1.4.1 <i>Price Value Ratio</i>	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	19
2.1.7 <i>Behavioral Intention</i>	19
2.1.8 Penelitian Terdahulu	21
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.3 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Karakteristik Penelitian.....	32
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	33
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Sampel	48
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	50
3.5.1 Pengumpulan Data.....	50

3.5.2 Sumber Data	51
3.6 Validitas dan Reabilitas	51
3.6.1 Validitas	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	54
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	55
3.7.1 Teknik Pengolahan Data	55
3.7.1.1 <i>Structural Equation Model</i>	55
3.7.1.2 PLS-SEM (<i>Partial Least Square</i>)	57
3.7.1.3 Evaluasi Model pengukuran (<i>Outer Model</i>)	58
3.7.1.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	59
3.7.1.5 Tahapan Analisis PLS-SEM	60
3.7.2 Pengujian Hipotesis	62
3.7.2.1 <i>Importance-Performance Map Analysis</i>	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 <i>Screening Question</i>	65
4.2 Karakteristik Responden	66
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	70
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan	68
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	69
4.3 Hasil Penelitian	70
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	75
4.3.1.1 Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	75

4.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan	80
4.3.1.3 Reliabilitas	82
4.3.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	83
4.4 Pengujian Hipotesis	86
4.4.1 Uji pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	86
4.4.2 Uji pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	87
4.4.3 Uji pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	88
4.4.4 Uji pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	88
4.4.5 Uji pengaruh <i>Price-value ratio</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	89
4.5 Pembahasan	90
4.5.1 Pembahasan Hipotesis 1	90
4.5.2 Pembahasan Hipotesis 2	92
4.5.3 Pembahasan Hipotesis 3	93
4.5.4 Pembahasan Hipotesis 4	94
4.5.5 Pembahasan Hipotesis 5.....	96
4.5.6 <i>Pembahasan Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
5.2.1 Saran bagi Perusahaan	100
5.2.2 Saran bagi akademis	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN I Kuesioner.....	107
LAMPIRAN II Validitas dan Reliabilitas SPSS.....	114
LAMPIRAN III <i>Output SmartPLS</i>	119