

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1 Latar Belakang Penelitian	3
1.2 Perumusan Masalah.....	13
1.3 Pertanyaan Penelitian	14
1.4.1 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Aspek Teoritis	15
1.5.2 Aspek Praktis	15
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	15
1.6.1 Lokasi dan Objek Penelitian	15
1.6.2 Waktu dan Periode Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II.....	17
KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1 Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>)	17
2.1.2 Kualitas (<i>Quality</i>).....	18

2.1.3	Kinerja Pelayanan (<i>Service Performance</i>).....	18
2.1.4	Harga (<i>Price</i>).....	21
2.1.5	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	23
2.1.6	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	24
2.1.7	Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>).....	24
2.1.8	Penelitian Terdahulu	26
2.2	Kerangka Pemikiran	31
2.3	Hipotesis Penelitian	33
2.3.1	<i>Customer Satisfaction</i> (CS) dan <i>Behavioral Intention</i> (BI).....	33
2.3.2	<i>Service Quality</i> (SQ)	33
2.3.3	<i>Food Quality</i> (FQ) dan <i>Price Value Ratio</i> (PVR).....	34
BAB III		36
METODE PENELITIAN.....		36
3.1	Karakteristik Penelitian	36
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	37
3.3	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	45
3.4	Populasi dan Sampel	47
3.4.1	Populasi	47
3.4.2	Sampel.....	48
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	51
3.5.1	Pengumpulan Data	51
3.5.2	Sumber Data.....	51
3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	52
3.6.1	Validitas	52
3.6.2	Reliabilitas	54
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	55
3.7.1	Teknik Analisis Data.....	55
3.7.2	Pengujian Hipotesis.....	60
BAB IV		61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Karakteristik Responden (Sampel).....	61
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61

4.2.	Hasil Penelitian.....	65
4.2.1.	Hasil Penelitian Analisis Deskriptif.....	65
4.3	Pengujian Model Pengukuran	72
4.3.1	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	72
4.3.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	80
4.4	Pengujian Hipotesis	84
4.4.1.	<i>Customer Satisfaction</i> Memiliki Pengaruh Yang Positif Dan Signifikan Terhadap <i>Behavior Intention</i> Pelanggan Pada Mcdonald's Indonesia	85
4.4.2.	<i>Service Quality</i> memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada McDonald's Indonesia	86
4.4.3.	<i>Service Quality</i> Memiliki Pengaruh Yang Positif Dan Signifikan Terhadap <i>Behavior Intention</i> Pelanggan Pada Mcdonald's Indonesia	87
4.4.4.	<i>Food Quality</i> Memiliki Pengaruh Yang Positif Dan Signifikan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada Mcdonald's Indonesia.....	88
4.4.5.	<i>Price Value Ratio</i> Memiliki Pengaruh Yang Positif Dan Signifikan Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada Mcdonald's Indonesia.....	89
4.5	Pembahasan Berdasarkan Uji Hipotesis.....	92
4.5.1	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> (CS) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)	92
4.5.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> (SQ) terhadap <i>Behavioral Intention</i> (BI)	94
4.5.3	Pengaruh <i>Food Quality</i> (FQ) terhadap <i>Price Value Ratio</i> (PVR)..	95
BAB V.....		98
KESIMPULAN DAN SARAN.....		98
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		105
Lampiran I: Kuesioner Penelitian		105
Lampiran II: Tabel Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Provinsi.....		109
Lampiran III: Hasil Uji Validitas dan Realibilitas		109
Lampiran IV: Expert Validity		118