

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LatarBelakang	1
1.2. Identifikasi dan PembatasanMasalah	6
1.2.1. IdentifikasiMasalah	6
1.2.2. PembatasanMasalah	7
1.3. RumusanMasalah	7
1.4. TujuanPenelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Tinjauan Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1 Definisi KualitasPelayanan.....	9
2.1.1.2 Dimensi KualitasPelayanan	10
2.1.1.3 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2.3 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	15
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.3.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	17
2.1.3.3 Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	18
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 HubunganAntar Variabel.....	22
2.3.1. HubunganantaraKualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2 Hubunganantara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	22
2.3.3 Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.	23
2.4 Hipotesis	24
2.5 Model Penelitian.....	24

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Desain Riset	25
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.2.1. Jenis Data.....	26
3.2.2. Sumber Data.....	26
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.3.1. Populasi.....	27
3.3.2. Sampel.....	27
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4. Unit Analisis	29
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5.1. Definisi Variabel	29
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.6. Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Uji Kualitas Data	32
3.6.1.1 Analisis Faktor Sebagai Uji Validitas	32
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	34
3.6.2 Analisis Deskriptif Anova (<i>One Way</i>).....	35
3.6.3. Stuctural Equation Modeling (SEM)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Karakteristik Responden.....	44
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	45
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir....	47
4.1.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.1.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	48
4.1.2 Analisis Uji Faktor dengan Uji Validitas.....	49
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	54
4.1.4 Hasil Penelitian dengan Uji ANOVA (<i>One Way</i>).....	55
4.1.4.1 Penilaian Responden berdasarkan Gender.....	55
4.1.4.2 Penilaian Responden berdasarkan Usia.....	56
4.1.4.3 Penilaian responden berdasarkan Pendidikan.....	56
4.1.4.4 Penilaian Responden berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.1.5 Analisis Hasil Penelitian dengan SEM.....	58
4.1.5.1 Hasil Pengujian Validitas Faktor.....	58
4.1.5.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruksi.....	60
4.1.5.3 Analisis Model Struktural.....	62
4.1.5.4 Analisis Keseluruhan Model.....	63
4.2 Pembahasan.....	68
4.2.1 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	69
4.2.2 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	70
4.2.3 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	71
4.3 Temuan Penelitian.....	72
4.4. Keterbatasan Penelitian.....	72
BAB V KESIMPULAN, SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75
5.3 Implikasi Penelitian.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i> Kategori <i>Fast Food</i> Tahun 2013-2017	4
Tabel 1.2 Hasil <i>Pra-survey</i>	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Instrumen skala Likert	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Usia Responden.....	48
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	50
Tabel 4.6 Pengeluaran Responden.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Terhadap Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji ANOVA berdasarkan Gender.....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji ANOVA berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.19 Hasil Uji ANOVA berdaarkan Pendidikan Terakhir.....	58
Tabel 4.20 Hasil Responden berdasarkan Kelompok Pekerjaan.....	59
Tabel 4.21 Hasil Uji ANOVA berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	60
Tabel 4.22 Hasil Uji Pengukuran Validitas Order Construct.....	61
Tabel 4.23 Persamaan Struktural.....	62
Tabel 4.24 Hasil Analisis <i>Goodness of Fit</i>	63
Tabel 4.24 Pengujian Hubungan Model Struktural.....	68

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.5 Model Penelitian	24
Gambar 4.1 <i>Standardize Solution</i>	67
Gambar 4.2 <i>T-Value</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner.....	83
Lampiran 2 Tabulasi <i>Pre test</i> 30 Responden.....	88
Lampiran 3 Tabulasi Data 160 Responden.....	90
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Reliabilitas Faktor 30 Responden.....	99
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Reliabilitas Faktor 160 Responden.....	115
Lampiran 6 Hasil Uji SEM.....	130
Lampiran 7 Hasil Uji ANOVA <i>One Way</i>	140