

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 <i>Top Brand Index Fastfood</i> 2019 .....  | 2       |
| Tabel 1.2 <i>Pra Survey</i> Citra Merek Restoran A&W .....  | 3       |
| Tabel 1.3 <i>Pra Survey</i> Kualitas Pelayanan Restoran A&W .....   | 4       |
| Tabel 1.4 <i>Pra Survey</i> Kepuasan Pelanggan Restoran A&W .....   | 4       |
| Tabel 1.5 <i>Pra Survey</i> Loyalitas Pelanggan Restoran A&W .....  | 4       |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....  | 12      |
| Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....   | 20      |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....   | 22      |
| Tabel 3.3 <i>Cronbach Alpha</i> .....   | 25      |
| Tabel 4.1 Data Respondern berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 30      |
| Tabel 4.2 Data Respondern berdasarkan Usia .....  | 30      |
| Tabel 4.3 Data Respondern berdasarkan Pekerjaan .....   | 31      |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Citra Merek .....   | 32      |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....  | 32      |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .....   | 33      |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....  | 33      |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Loyalitas<br>Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan ..... | 34      |
| Tabel 4.9 Skala Pengukuran Nilai Indeks .....   | 35      |
| Tabel 4.10 Angka Indeks Citra Merek .....   | 35      |
| Tabel 4.11 Angka Indeks Kualitas Pelayanan .....  | 36      |
| Tabel 4.12 Angka Indeks Loyalitas Pelanggan .....   | 37      |
| Tabel 4.13 Angka Indeks Kepuasan Pelanggan .....  | 38      |
| Tabel 4.14 Hasil Pengolahan Data Uji <i>t</i> .....   | 39      |
| Tabel 4.15 Hasil Pengolahan Data Uji <i>f</i> .....   | 40      |
| Tabel 4.16 Hasil Pengolahan Data Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....  | 41      |
| Tabel 4.17 Hasil Pengolahan Data Uji <i>t</i> .....   | 42      |
| Tabel 4.18 Hasil Pengolahan Data Uji <i>t</i> (Setelah di <i>Trimming</i> ) .....                                     | 44      |
| Tabel 4.19 Hasil Pengolahan Data Uji <i>F</i> .....   | 45      |
| Tabel 4.20 Hasil Pengolahan Data Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....  | 45      |
| Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Pengaruh langsung dan tidak langsung .....   | 47      |