

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II : LANDASAN TEORI.....	10

2.1. Loyalitas Pelanggan	10
2.2. Kualitas Makanan	14
2.3. Kualitas Pelayanan.....	10
2.4. Persepsi Harga.....	11
2.5. Lokasi dan Lingkungan Fisik.....	12
2.6. Kepuasan Pelanggan	13
2.7. Penelitian Terdahulu	15
2.8. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III : METODE PENELITIAN	17
3.1. Desain Penelitian.....	17
3.2. Definisi Operasional	17
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4. Instrumen Penelitian	21
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	22
3.5.1. Uji Validitas.....	22
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	23
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	23
3.6.1 Uji Normalitas	23
3.6.2 Uji Multikolinearitas	23
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	24
3.7. Metode Analisis Data.....	24

3.7.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	25
3.7.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	26
3.7.3 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	26
3.7.4 Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji Statistik F)	27
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Profil Responden.....	28
4.2. Analisis Statistik Deskriptif	30
4.3. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	33
4.3.1. Hasil Uji Validitas	33
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	34
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	35
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	35
4.4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	36
4.4.3. Hasil Uji Multikolinearitas	37
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
4.6. Uji Statistik t	41
4.6.1. Pengujian Hipotesis 1	41
4.6.2. Pengujian Hipotesis 2	41
4.6.3. Pengujian Hipotesis 3	42
4.6.4. Pengujian Hipotesis 4	42
4.7. Uji Statistik F	43

4.7.1. Pengujian Hipotesis 5	43
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian	44
4.8.1. Pengaruh Variabel Kualitas Makanan pada Kepuasan Pelanggan	44
4.8.2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan.....	44
4.8.3. Pengaruh Variabel Persepsi Harga pada Kepuasan Pelanggan	45
4.8.4. Pengaruh Variabel Lokasi dan Lingkungan Fisik pada Kepuasan Pelanggan	46
4.8.5. Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan	46
4.9. Pembahasan Keseluruhan Hasil Penelitian	44
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Implikasi Manajerial	52
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	54
5.4. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56