

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang.....	1
Tujuan Penelitian .....	3
Manfaat Penelitian .....	4
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
Restoran <i>Barbeque Grill</i> .....	5
Pengalaman Layanan ( <i>Service experience</i> ).....	5
Kualitas Makanan .....	6
Kualitas Pelayanan.....	7
Kualitas Lingkungan Fisik .....	8
Nilai Konsumen ( <i>Consumer Value</i> ) .....	8
<i>Behavioral Intention</i> .....	10
<i>Word of Mouth</i> .....	10
Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ).....	11
Loyalitas .....	11
LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....	13
Landasan Teori .....	13
Hipotesis .....	14
Model Hipotetik .....	15
MATERI DAN METODE .....	16
Materi Penelitian .....	16
Metode Penelitian .....	16
Jenis dan Sumber Data.....	16
<i>Response Rate</i> .....	17
Definisi Operasional Variabel.....	18
Analisis Data .....	24
Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
Uji Hipotesis.....	25
Batasan Operasional.....	26
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	28
Karakteristik Responden .....	28
Jenis Kelamin .....	28
Usia .....	29
Pendidikan Terakhir.....	30
Pekerjaan .....	31

Rata-rata Pendapatan atau Uang Saku .....	32
Sistem Pembayaran .....	33
Kunjungan atau Pembelian .....	34
Pengeluaran .....	34
Lokasi Restoran Barbeque Grill .....	35
Analisis Statistik Deskriptif .....	37
Evaluasi Outer Model .....	39
Validitas Konvergen .....	39
Validitas Diskriminan .....	40
Uji Reliabilitas .....	41
Evaluasi Inner Model .....	42
R-Square .....	42
Uji Hipotesis .....	43
Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficient</i> ) .....	43
<i>Indirect Effect</i> .....	44
Pembahasan .....	47
Pengaruh kualitas makanan terhadap nilai konsumen .....	47
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai konsumen .....	48
Pengaruh kualitas lingkungan fisik terhadap nilai konsumen .....	49
Pengaruh nilai ekonomi dengan <i>behavioral intention</i> .....	51
Pengaruh nilai fungsional terhadap <i>behavioral intention</i> .....	52
Pengaruh nilai emosional terhadap <i>behavioral intention</i> .....	53
Pengaruh nilai simbolik terhadap <i>behavioral intention</i> .....	54
Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas .....	55
Pengaruh nilai ekonomi sebagai variabel intervening .....	56
Pengaruh nilai fungsional sebagai variabel intervening .....	57
Pengaruh nilai emosional sebagai variabel intervening .....	58
Pengaruh nilai simbolik sebagai variabel intervening .....	58
Pengaruh kepuasan sebagai variabel intervening .....	58
KESIMPULAN DAN SARAN .....	60
Kesimpulan .....	60
Saran .....	60
RINGKASAN .....	62
SUMMARY .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	75

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Response Rate Kuesioner .....	17
Tabel 2. Butir Pengukuran Variabel Kualitas Makanan .....	18
Tabel 3. Butir Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan .....	19
Tabel 4. Butir Pengukuran Variabel Kualitas Lingkungan Fisik .....	20
Tabel 5. Butir Pengukuran Variabel Nilai Ekonomi.....	20
Tabel 6. Butir Pengukuran Variabel Nilai Fungsional .....	21
Tabel 7. Butir Pengukuran Variabel Nilai Emosional .....	22
Tabel 8. Butir Pengukuran Variabel Nilai Simbolik .....	22
Tabel 9. Butir Pengukuran Variabel <i>Word of Mouth</i> .....	23
Tabel 10. Butir Pengukuran Variabel Kepuasan .....	23
Tabel 11. Butir Pengukuran Variabel Loyalitas .....	24
Tabel 12. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner .....	25
Tabel 14. Sebaran responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
Tabel 15. Sebaran responden berdasarkan Usia .....	29
Tabel 16. Sebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	30
Tabel 17. Sebaran responden berdasarkan pekerjaan .....	31
Tabel 18. Sebaran responden berdasarkan pendapatan atau uang saku .....	32
Tabel 19. Sebaran responden berdasarkan sistem pembayaran .....	33
Tabel 20. Sebaran responden berdasarkan kunjungan dan pembelian .....	34
Tabel 21. Sebaran responden berdasarkan pengeluaran .....	35
Tabel 22. Sebaran responden berdasarkan Lokasi.....	35
Tabel 23. Hasil Analisis Statistik Deskriptif tiap variabel.....	37
Tabel 24. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	39
Tabel 25. Nilai <i>Heterotrait-Monotrait</i> (HTMT) .....	41
Tabel 26. Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	41
Tabel 27. Nilai <i>R-Square</i> .....	42
Tabel 28. Hasil Koefisien Jalur.....	44
Tabel 29. Hasil <i>indirect effect</i> signifikan .....	45

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Penelitian .....	14
Gambar 2. Model Hipotetik .....	15
Gambar 3. Loading Faktor .....	40
Gambar 4. Hasil Model Temuan Penelitian .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Hasil uji validitas menggunakan <i>Software</i> SPSS versi 27.....	75
Lampiran 2. Hasil uji reliabilitas menggunakan <i>Software</i> SPSS versi 27.....	76
Lampiran 3. Hasil <i>Indirect Effect</i> menggunakan SMART PLS 3.....	77