UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis SERVQUAL terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Restoran Solaria Blok M Plaza)
DEVY RAMADHANI, Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **viii**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
BAB I **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2. Rumusan Masalah **12**
1.3 Pertanyaan Penelitian **14**
1.4 Tujuan Penelitian **14**
1.5 Manfaat Penelitian **15**
1.6 Lingkup Penelitian **16**
1.7. Sistematika Penulisan **16**
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **18**
2.1. Landasan Teori **18**
2.1.1 Perilaku Konsumen 18
2.1.2 Kualitas Pelayanan 20
2.1.3. Metode SERVQUAL 22
2.1.4. Keandalan 24
2.1.5. Jaminan 25
2.1.6. Bukti Fisik 28
2.1.7. Empati 30
2.1.8. Daya Tanggap 32
2.1.9. Kepuasan Konsumen 35
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu **38**
2.3. Kerangka Hipotesis **41**
2.3.1. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen 41
2.3.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen 42
2.3.3. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen 43
2.3.4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen 44
2.3.5. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen 45
2.4. Model penelitian **47**

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis SERVQUAL terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Restoran Solaria Blok M Plaza)
DEVY RAMADHANI, Widya Paramita, S.E., M.Sc., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB III **48**
MODEL PENELITIAN **48**
3.1. Desain Penelitian **48**
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian **48**
3.3. Teknik dan Pengumpulan Data **49**
3.4. Instrumen Penelitian **49**
3.4.1. Definisi Operasional Variabel 51
3.5. Teknik Analisis Data **55**
3.5. 1. Analisis SEM-PLS 55
3.5.2. Evaluasi Model 55
3.5.2.3. Pengujian Hipotesis 57
BAB IV **58**
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **58**
4.1. Hasil Pengumpulan Data **58**
4.2. Deskripsi Data **59**
4.3. Analisis Statistik Deskriptif **64**
4.4. Hasil Pengujian **69**
4.4.1 Hasil Measurement (Outer Model) 69
4.4.1.1 Hasil Covergent Validity 70
4.4.1.2 Hasil Discriminant Validity 74
4.4.3.3 Pengujian Hipotesis 79
4.5. Pembahasan Hasil Uji Hipotesis **83**
BAB V **94**
SIMPULAN **94**
5.1 Simpulan **94**
5.2 Implikasi Manajerial **96**
5.3 Keterbatasan Penelitian **100**
5.4 Saran **101**
DAFTAR REFERENSI **104**