

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitan	8
1.6. Lingkup Penelitian	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Getok Tular	11
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3. Kualitas Makanan	17
2.1.4. Kualitas Interaksi Pribadi.....	19
2.1.5. Kualitas Lingkungan Fisik	20
2.1.6. Nilai yang Dipersepsikan	22
2.1.7. Kepercayaan	22
2.1.8. Komitmen.....	23
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	24
2.3. Perumusan Hipotesis	26

2.3.1. Pengaruh Kualitas Makanan pada Kepuasan Pelanggan	26
2.3.2. Pengaruh Kualitas Interaksi Pribadi pada Kepuasan Pelanggan	27
2.3.3. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik pada Kepuasan	27
2.3.4. Pengaruh Nilai yang Dipersepsikan pada Kepuasan Pelanggan	28
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Niat Getok Tular	29
2.3.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Kepercayaan	30
2.3.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Komitmen	30
2.3.8. Pengaruh Kepercayaan pada Komitmen Pelanggan	31
2.3.9. Pengaruh Kepercayaan pada Getok Tular	32
2.3.10. Pengaruh Komitmen pada Getok Tular	32
2.4. Model Penelitian	33
BAB III METODA PENELITIAN	34
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Metoda Pengumpulan Data	34
3.2.1. Populasi dan Sampel	35
3.3. Instrumen Penelitian	36
3.3.1. Variabel Penelitian	37
3.3.2. Definisi Operasional	37
3.4. Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.4.1. Uji Validitas	40
3.4.2. Uji Reliabilitas	40
3.5. Uji Asumsi Klasik	41
3.5.1. Uji Multikolinieritas	41
3.6. Metoda Analisis Data	41
3.6.1. Metoda Regresi Linear Sederhana	42
3.6.2. Metoda Regresi Linear Berganda	42
3.7. Goodness of Fit Model	42
3.7.1. Koefisien Determinasi (R^2)	42
3.7.2. Uji F	43
3.8. Pengujian Hipotesis	43
BAB IV ANALISIS DATA	44

4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	44
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	45
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kisaran Pengeluaran Per Bulan	46
4.1.6. Deskripsi Skrining.....	47
4.1.6.1. Alasan Responden Memilih Restoran Sushi Tei.....	47
4.1.6.2. Frekuensi Berkunjung Responden	47
4.1.6.3. Rata-Rata Nominal yang Dihabiskan	48
4.1.6.4. Sumber Awal Informasi Restoran Sushi Tei	48
4.2. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.3. Uji Akurasi Instrumen	53
4.3.1. Hasil Uji Validitas	53
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	55
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
4.4.1. Uji Multikolinearitas	57
4.5. Goodness of Fit Model.....	57
4.6. Pengujian Hipotesis.....	59
4.7. Diskusi dan Pembahasan	61
4.7.1. Pengaruh Kualitas makanan pada Kepuasan Pelanggan	61
4.7.2. Pengaruh Kualitas Interaksi Pribadi pada Kepuasan Pelanggan.....	62
4.7.3. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik pada Kepuasan Pelanggan	63
4.7.4. Pengaruh Nilai yang Dipersepsikan pada Kepuasan Pelanggan.....	64
4.7.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Getok Tular	65
4.7.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Kepercayaan Terhadap Restoran.....	66
4.7.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Komitmen Terhadap Restoran	66
4.7.8. Pengaruh Kepercayaan pada Komitmen Pelanggan.....	67
4.7.9. Pengaruh Kepercayaan pada Getok Tular	68

4.7.10. Pengaruh Komitmen pada Getok Tular	69
BAB V SIMPULAN	70
5.1. Simpulan	70
5.2. Implikasi Manajerial	71
5.3. Keterbatasan Penelitian	71
5.4. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN 1	78
LAMPIRAN 2	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Distribusi PDB Ekonomi Kreatif Indonesia tahun 2016	2
Tabel 2.1. Kajian Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1. Definisi Operasional	38
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan usia	45
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kisaran Pengeluaran Per Bulan	46
Tabel 4.6. Alasan Memilih Sushi Tei	47
Tabel 4.7. Frekuensi Berkunjung.....	47
Tabel 4.8. Rata-Rata Nominal	48
Tabel 4.9. Sumber Informasi Restoran Sushi Tei.....	49
Tabel 4.10. Analisis Deskriptif Data	49
Tabel 4.11. Analisis Faktor KMO	53
Tabel 4.12. Hasil Uji CFA	54
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.15. Uji <i>Goodness of Fit</i>	58
Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian.....	33
Gambar 4.1. Model dan Hasil Penelitian	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	78
Lampiran 2	82