

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Pertanyaan penelitian .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Bagi Manajerial .....	6
1.5.2. Bagi Praktisi .....	6
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7

## **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.. 10**

2.1	Kualitas Lingkungan .....	10
2.1.1	<i>Instore Atmosphere</i> .....	11
2.2	Kualitas Makanan .....	12
2.3	Kualitas Makanan .....	13
2.4	Kepuasan Pelanggan .....	15
2.5	Loyalitas Konsumen .....	16
2.6	Hipotesis Penelitian .....	17
2.7.	Kerangka Penelitian .....	19

## **BAB III METODE PENELITIAN ..... 20**

3.1.	Jenis dan Desain Penelitian .....	20
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	20
3.2.1	Kualitas Lingkungan .....	21
3.2.2	Kualitas Makanan .....	21
3.2.3	Kualitas Pelayanan .....	22
3.2.4	Kepuasan Pelanggan .....	23
3.2.5	Loyalitas Pelanggan .....	23
3.3	Populasi dan Sampel .....	24
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	25
3.5.	Instrumen Penelitian .....	25
3.6.	Pengujian Instrumen Penelitian .....	26
3.6.1	Pengujian Validitas .....	26

3.6.2	Hasil Uji Validitas .....	28
3.6.3	Pengujian Reliabilitas .....	29
3.6.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	29
3.7.	Metode Analisis Data .....	30
3.7.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	30
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik .....	31
3.7.3	Pengujian Hipotesis .....	32
3.7.3.1	Koefisien Determinasi (Adjusted R-Square). .....	32
3.7.3.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	33
3.7.3.3	Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....	33
<b>BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>35</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	35
4.1.1	Jenis Kelamin .....	35
4.1.2	Usia .....	36
4.1.3	Pendidikan .....	37
4.1.4	Pekerjaan .....	38
4.2	Pengujian Instrument Penelitian .....	39
4.2.1	Uji Validitas Data .....	39
4.2.2	Uji Reliabilitas Data .....	43
4.3	Analisa Deskriptif .....	44
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	51
4.4.1	Uji Normalitas .....	51

4.4.2	Pengujian Multikolinieritas .....	53
4.5	Uji Hipotesis .....	54
4.5.1	Hasil Uji Hipotesis .....	57
4.5.1.1	Hasil Hipotesis Pertama .....	58
4.5.1.2	Hasil Hipotesis Kedua .....	59
4.5.1.3	Hasil Hipotesis Ketiga .....	60
4.5.1.4	Hasil Hipotesis Keempat .....	60
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1	Kesimpulan .....	62
5.2	Saran .....	64
5.2.1	Saran Manajerial .....	64
5.2.2	Saran Akademisi .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 KMO and Bartlett's Test .....	28
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2. Usia .....	36
Tabel 4.3 Status Pendidikan .....	37
Tabel 4.4. Pekerjaan .....	38
Tabel 4.5 Hasil Nilai KMO dan Barlett's Test .....	40
Tabel 4.6 Nilai <i>Measure of Sampling Adequacy</i> .....	41
Tabel 4.7 Nilai <i>Rotated Component Matrix</i> <sup>(a)</sup> .....	42
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	44
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Lingkungan .....	46
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Makanan .....	47
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Layanan .....	48
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan .....	50
Tabel 4.14 Uji Asumsi Klasik: Normalitas .....	52
Tabel 4.15 Uji Asumsi Klasik: Multikolinieritas .....	53
Tabel 4.16 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Model Penelitian .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian .....	19
Gambar 4.1	Grafik Uji Normalitas .....	52
Gambar 4.2	Ringkasan Hasil Peneltian .....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2 : <i>Output SPSS</i> .....	73