

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	<u>i</u>
LEMBAR PENGESAHAN	<u>ii</u>
LEMBAR PERSETUJUAN	<u>iii</u>
KATA PENGANTAR.....	<u>v</u>
HALAMAN PERSEMBAHAN	<u>vi</u>
DAFTAR ISI.....	<u>viii</u>
DAFTAR GAMBAR.....	<u>xiv</u>
DAFTAR TABEL	<u>xv</u>
ABSTRACT	<u>xvi</u>
ABSTRAK	<u>xvii</u>
BAB I PENDAHULUAN	<u>1</u>
1.1 Latar Belakang	<u>1</u>
1.2 Rumusan Masalah	<u>4</u>
1.3 Pertanyaan Riset.....	<u>5</u>
1.4 Tujuan Penelitian	<u>6</u>
1.5 Lingkup Penelitian	<u>6</u>
1.5.1 Model Penelitian	<u>6</u>

1.5.2 Obyek Penelitian	<u>7</u>
1.5.3 Lokasi Penelitian	<u>7</u>
1.5.4 Waktu Penelitian	<u>7</u>
1.5.5 Manfaat Penelitian	<u>7</u>
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian	<u>8</u>
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	<u>10</u>
2.1 Profil Variabel dan Teori Dasar	<u>10</u>
2.1.1 Getok Tular	<u>10</u>
2.1.2 Kepercayaan	<u>11</u>
2.1.3 Komitmen	<u>12</u>
2.1.4 Kepuasan	<u>12</u>
2.1.5 Kualitas Makanan	<u>14</u>
2.1.6 Kualitas Interaksi Personal	<u>15</u>
2.1.7 Kualitas Lingkungan Fisik	<u>16</u>
2.1.8 Nilai yang Dirasakan	<u>17</u>
2.2 Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	<u>19</u>
2.2.1 Pengaruh antara Kualitas Makanan dan Kepuasan	<u>19</u>
2.2.2 Pengaruh antara Kualitas Interaksi Personal dan Kepuasan	<u>19</u>

2.2.3 Pengaruh antara Kualitas Lingkungan Fisik dan Kepuasan.....	<u>20</u>
2.2.4 Pengaruh antara Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan	<u>20</u>
2.2.5 Pengaruh Kepuasan dan Perilaku Getok Tular	<u>20</u>
2.2.6 Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Komitmen.....	<u>21</u>
2.2.7 Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen diakhiri rumusan H8.....	<u>21</u>
2.2.8 Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Perilaku Getok Tular	<u>22</u>
2.3 Model Penelitian	<u>22</u>
BAB III METODE RISET	<u>24</u>
3.1 Strategi Riset	<u>24</u>
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	<u>24</u>
3.2.1 Kualitas Makanan.....	<u>24</u>
3.2.2 Kualitas Interaksi Personal.....	<u>25</u>
3.2.3 Kualitas Lingkungan Fisik	<u>26</u>
3.2.4 Nilai yang Dirasakan.....	<u>26</u>
3.2.5 Kepuasan	<u>27</u>
3.2.6 Kepercayaan	<u>28</u>
3.2.7 Komitmen.....	<u>28</u>

3.2.8 Perilaku Getok Tular	<u>29</u>
3.3 Desain Pengambilan Sampel.....	<u>30</u>
3.3.1 Populasi dan Unit Sampel	<u>30</u>
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	<u>31</u>
3.3.3 Ukuran Sampel.....	<u>32</u>
3.4 Lokasi Penelitian.....	<u>32</u>
3.5 Obyek Penelitian	<u>33</u>
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	<u>33</u>
3.7 Instrumen Penelitian.....	<u>34</u>
3.8 Pengujian Instrumen.....	<u>35</u>
3.8.1 Uji Validitas Konvergen dan Diskriminan.....	<u>35</u>
3.8.2 Uji Reliabilitas	<u>36</u>
3.9 Analisis Data	<u>36</u>
3.9.1 Partial Least Square.....	<u>36</u>
3.9.2 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	<u>37</u>
3.9.3 Pengujian Model Pengukuran (Inner Model).....	<u>37</u>
3.9.4 Uji Hipotesis	<u>38</u>
BAB IV ANALISIS DATA.....	<u>39</u>

4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	<u>39</u>
4.1.1 RESTORAN KOREA YANG DIKUNJUNGI RESPONDEN	<u>40</u>
4.2 Analisis Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	<u>41</u>
4.2.1 Uji Validitas Konvergen	<u>41</u>
4.2.2 Uji Validitas Diskriminan	<u>43</u>
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	<u>46</u>
4.3 Statistik Deskriptif	<u>47</u>
4.4 Analisis Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	<u>48</u>
4.4.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	<u>48</u>
4.4.2 Uji Hipotesis.....	<u>50</u>
4.4.3 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	<u>55</u>
4.5 PEMBAHASAN	<u>56</u>
4.5.1 Variabel Kualitas Makanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan	<u>56</u>
4.5.2 Variabel Kualitas Interaksi personal Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan.....	<u>57</u>
4.5.3 Variabel Kualitas Lingkungan Fisik Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan.....	<u>57</u>

4.5.4 Variabel Nilai Yang Dirasakan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan.....	<u>58</u>
4.5.5 Variabel Kepuasan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Getok Tular	<u>59</u>
4.5.6 Variabel KEPUASAN Berpengaruh Positif dan Signifikan TERHADAP KEPERCAYAAN.....	<u>59</u>
4.5.7 Variabel KEPUASAN Berpengaruh Positif dan Signifikan TERHADAP KOMITMEN.....	<u>60</u>
4.5.8 Variabel KEPERCAYAAN Berpengaruh Positif dan Signifikan TERHADAP KOMITMEN	<u>61</u>
4.5.9 Variabel KEPERCAYAAN Berpengaruh Positif dan Signifikan TERHADAP Getok Tular.....	<u>61</u>
4.5.10 Variabel KOMITMEN Berpengaruh Positif dan Signifikan TERHADAP Getok tular.....	<u>62</u>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	<u>63</u>
5.1 Simpulan	<u>63</u>
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	<u>65</u>
5.3 Saran.....	<u>65</u>
LAMPIRAN 1.....	<u>67</u>



LAMPIRAN 2.....	<u>73</u>
Daftar pustaka.....	<u>78</u>