

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Restoran	7

2.2 <i>Service Quality</i>	8
2.3 <i>Food Quality</i>	10
2.4 <i>Price</i>	10
2.5 Kepuasan Pelanggan	11
2.6 <i>Future Behavioral Intention</i>	13
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	14
2.7.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan dan <i>Future Behavioral Intention</i>	14
2.7.2 Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan dan <i>Future Behavioral Intention</i>	14
2.7.3 Pengaruh <i>Price</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan dan <i>Future</i> <i>Behavioral Intention</i>	15
2.7.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Future Behavioral</i> <i>Intention</i>	15
2.8 Metode <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	15
2.8.1 Pendekatan Umum <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	17
2.8.2 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dengan Pendekatan <i>Partial</i> <i>Least Square</i> (PLS)	21
2.8.3 Tahapan Analisis <i>Partial Least Square Structural Equation</i> <i>Modeling</i> (PLS-SEM)	21
2.8.4 Uraian Evaluasi Model	23

2.9 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Objek Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3 Data yang Dibutuhkan	33
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	35
3.5.1 Uji Validitas.....	35
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.5.3 Konseptualisasi Model	37
3.5.4 Konstruksi Diagram Jalur.....	37
3.5.5 Pengujian Hipotesis	43
3.6 Tahapan Penelitian.....	44
3.6.1 Observasi Pendahuluan.....	44
3.6.2 Perumusan Masalah dan Penentuan Tujuan	44
3.6.3 Studi Pustaka dan Pemahaman Teori	44
3.6.4 Identifikasi Variabel dan Data yang Dibutuhkan	45
3.6.5 Perencanaan Sampling.....	49
3.6.6 Penyusunan Kuesioner Penelitian	49
3.6.7 Uji <i>Content Validity Ratio</i>	49

3.6.8 Uji Coba Kuesioner Penelitian	50
3.6.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian	50
3.6.10 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Penelitian	50
3.6.11 Evaluasi <i>Outer Model</i>	51
3.6.12 Evaluasi <i>Inner Model</i>	51
3.6.13 Uji Hipotesis	51
3.6.14 Analisis Jalur	51
3.6.15 Analisis dan Pembahasan	52
3.6.16 Penarikan Kesimpulan dan Saran	52
3.7 Diagram Alir Penelitian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Profil Restoran	49
4.2 Hasil Uji <i>Content Validity Ratio</i>	49
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian	51
4.3.1 Uji Validitas	51
4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.4 Karakteristik Responden	54
4.4.1 Jenis Kelamin	54
4.4.2 Usia Responden	55
4.4.3 Pendapatan Responden	56

4.4.4 Frekuensi Responden Mengunjungi Restoran.....	57
4.4.5 Intensitas Responden Makan di Luar Rumah.....	58
4.5 Analisis Statistik Inferensial	59
4.5.1 Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	61
4.5.2 Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	66
4.5.3 Pengujian Hipotesis	68
4.5.4 Analisis Jalur	72
4.5.5 Mengurutkan Dimensi <i>Service Quality</i>	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	86