

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Keaslian Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Definisi Restoran .....	14
2.1.1 Definisi Restoran Cepat Saji.....	15
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.1 Definisi Kepuasan.....	16
2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	18
2.3 Kualitas Makanan .....	19
2.3.1 Hubungan Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4 Harga/ <i>Value</i> .....	21
2.4.1 Hubungan Harga/ <i>value</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	22
2.5 Kualitas Layanan .....	23
2.5.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6 Niat Pembelian Kembali.....	25

2.6.1 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Niat Pembelian Kembali.	25
2.7 Model Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Populasi dan Sampel.....	27
3.1.1 Populasi.....	27
3.1.2 Sampel.....	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.2.1 Sumber Data.....	30
3.2.2 Instrumen Penelitian dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran .....	31
3.3.1 Kualitas Makanan .....	31
3.3.2 Harga.....	32
3.3.3 Kualitas Layanan .....	32
3.3.4. Kepuasan Pelanggan .....	35
3.3.5. Niat Pembelian Kembali .....	36
3.4 Teknik Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.4.1 Pre-Test Instrumen Penelitian.....	37
3.4.2 Validitas .....	37
3.4.3 Reliabilitas .....	39
3.4.4 Statistik Deskriptif .....	39
3.5 Analisis Data.....	40
3.6 Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Pre-Test.....	42
4.1.1 Hasil Pre-Test.....	42
4.1.1.1 Uji Validitas .....	42
4.1.1.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.1.1.3 Kesimpulan Pre-Test.....	44
4.2 Penyebaran Kuesioner .....	44
4.3 Karakteristik Konsumen .....	45
4.4 Uji Validitas.....	46



4.5 Uji Reliabilitas .....	47
4.6 Statistik Deskriptif .....	48
4.7 Pengujian Hipotesis .....	50
4.8 Pengujian Model 1 .....	52
4.8.1 KFC .....	52
4.8.2 Hoka-hoka Bento .....	54
4.8.3 Es Teler 77 .....	55
4.8.4 D.I. Yogyakarta .....	57
4.9 Pengujian Model 2 .....	59
4.9.1 KFC .....	59
4.9.2 Hoka-hoka Bento .....	60
4.9.3 Es Teler 77 .....	62
4.9.4 D.I. Yogyakarta .....	63
4.10 Rangkuman Hipotesis .....	65
4.11 Pembahasan Hipotesis .....	66
4.11.1 Kualitas Makanan .....	66
4.11.2 Harga/ <i>Value</i> .....	68
4.11.3 Kualitas Layanan .....	69
4.11.4 Kepuasan Pelanggan .....	73
4.11.5 Niat Pembelian Kembali .....	74
4.11.6 Hasil Perbandingan .....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	76
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Rekomendasi .....	77
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	81
5.4 Saran .....	81
Daftar Pustaka .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Historis dan Proyeksi Nilai Pasar Jasa Pelayanan Makanan dan Pertumbuhan Berdasarkan Tipe di Indonesia. ....	2
Tabel 1.2 Proyeksi Jumlah Unit/Gerai di Indonesia Tahun 2011-2016. ....	3
Tabel 1.3 Lima Restoran Cepat Saji Terbesar di Indonesia. ....	4
Tabel 1.4 Jumlah Gerai Masing-masing Restoran Tahun 2012 dan 2014. ....	5
Tabel 1.5 Keaslian Penelitian.....	12
Tabel 3.1 Definisi Remaja.....	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pre-Test .....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	44
Tabel 4.3 KMO dan <i>Bartlett's Test</i> .....	47
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Penelitian.....	48
Tabel 4.6 Hasil Estimasi <i>Adjusted R Square</i> Model 1 Restoran KFC .....	52
Tabel 4.7 Hasil Estimasi Anova Model 1 Restoran KFC.....	53
Tabel 4.8 Hasil Estimasi Regresi Model 1 Restoran KFC .....	53
Tabel 4.9 Hasil Estimasi <i>Adjusted R Square</i> Model 1 Restoran Hoka-hoka Bento .....	54
Tabel 4.10 Hasil Estimasi Anova Model 1 Restoran Hoka-hoka Bento .....	54
Tabel 4.11 Hasil Estimasi Regresi Model 1 Restoran Hoka-hoka Bento .....	55
Tabel 4.12 Hasil Estimasi <i>Adjusted R Square</i> Model 1 Restoran Es Teler 77. ....	56
Tabel 4.13 Hasil Estimasi Anova Model 1 Restoran Es Teler 77 .....	56
Tabel 4.14 Hasil Estimasi Regresi Model 1 Restoran Es Teler 77 .....	57
Tabel 4.15 Hasil Estimasi <i>Adjusted R Square</i> Model 1 D.I. Yogyakarta.....	57
Tabel 4.16 Hasil Estimasi Anova Model 1 D.I. Yogyakarta.....	58
Tabel 4.17 Hasil Estimasi Regresi Model 1 D.I. Yogyakarta .....	58
Tabel 4.18 Hasil Estimasi <i>Adjusted R-Squared</i> Model 2 Restoran KFC .....	59
Tabel 4.19 Hasil Estimasi Anova Model 2 Restoran KFC.....	59
Tabel 4.20 Hasil Estimasi Regresi Model 2 Restoran KFC .....	60
Tabel 4.21 Hasil Estimasi <i>Adjusted R-Squared</i> Model 2 Restoran Hoka-hoka Bento .....	60
Tabel 4.22 Hasil Estimasi Anova Model 2 Restoran Hoka-hoka Bento .....	61
Tabel 4.23 Hasil Estimasi Regresi Model 2 Restoran Hoka-hoka Bento .....	61



Tabel 4.24 Hasil Estimasi <i>Adjusted R-Squared</i> Model 2 Restoran Es Teler 7762	
Tabel 4.25 Hasil Estimasi Anova Model 2 Restoran Es Teler 77 .....	62
Tabel 4.26 Hasil Estimasi Regresi Model 2 Restoran Es Teler 77 .....	63
Tabel 4.27 Hasil Estimasi <i>Adjusted R-Squared</i> Model 2 D.I. Yogyakarta .....	63
Tabel 4.28 Hasil Estimasi Anova Model 2 D.I. Yogyakarta .....	64
Tabel 4.29 Hasil Estimasi Regresi Model 2 D.I. Yogyakarta .....	64
Tabel 4.30 Rangkuman Hipotesis .....	65
Tabel 4.31 Perbandingan Hasil Variabel Kualitas Makanan .....	66
Tabel 4.32 Perbandingan Hasil Variabel Harga .....	68
Tabel 4.33 Perbandingan Hasil Variabel Kualitas Layanan: Kepastian .....	69
Tabel 4.34 Perbandingan Hasil Variabel Kualitas Layanan: Empati .....	70
Tabel 4.35 Perbandingan Hasil Variabel Kualitas Layanan: Keandalan .....	70
Tabel 4.36 Perbandingan Hasil Variabel Kualitas Layanan: Tanggap .....	71
Tabel 4.37 Perbandingan Hasil Variabel Kualitas Layanan: <i>Tangibles</i> .....	72
Tabel 4.38 Perbandingan Hasil Variabel Kepuasan Pelanggan .....	73
Tabel 4.39 Perbandingan Hasil Variabel Niat Pembelian Kembali .....	74
Tabel 4.40 Perbandingan Hasil Variabel Niat Pembelian Kembali .....	74



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**Faktor Kepuasan Restoran Cepat Saji di D.I. Yogyakarta**  
RAHMAN ARMENZARIA, Yulia A. Widyarningsih, M.B.A., Ph.D.  
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian.....	26
---------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	88
Lampiran 2. Alamat Gerai.....	97
Lampiran 3. Daftar Harga KFC (Per Oktober 2015).....	98
Lampiran 4. Daftar Harga Hoka hoka Bento (Per Oktober 2015) .....	100
Lampiran 5. Daftar Harga Es Teler 77 (Per Oktober 2015).....	102
Lampiran 6. Rotated Component Matrix Pre-Test.....	104
Lampiran 7. Rotated Component Matrix .....	106
Lampiran 8. Karakteristik Konsumen D.I. Yogyakarta .....	108
Lampiran 9. Karakteristik Konsumen tiap Restoran .....	110