

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori Pendukung.....	16
1) Kepuasan Pelanggan	16
1) Kualitas Makanan	20
2) Nilai yang Dirasakan.....	23
3) Promosi	25
2.2 Hasil Penelitian Relevan	28
2.3 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	44

BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	48
1) Waktu Penelitian	48
2) Tempat Penelitian	48
3.2 Desain Penelitian	49
1) Metode	49
2) Konstelasi Pengaruh antar Variabel	51
3.3 Populasi dan Sampel	52
1) Populasi	52
2) Sampel	52
3.4 Pengembangan Instrumen	53
1) Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	53
2) Kualitas Makanan (Variabel X1)	58
3) Nilai yang Dirasakan (Variabel X2)	62
4) Promosi (Variabel X3)	67
3.5 Teknik Pengumpulan Data	72
3.6 Teknik Analisis Data	73
1) Uji Persyaratan Analisis	73
2) Persamaan Regresi Linier Sederhana	74
1) Uji Hipotesis	75
2) Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2)	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Deskripsi Data	77
4.2 Teknik Analisis Data	94
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	107
BAB V PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan	111

5.2 Implikasi	112
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	113
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	125
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	174



DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Jumlah Persentase Pengeluaran Digital Konsumen Selama Pandemi	2
Gambar I. 2 Alasan Pelanggan Menggunakan Layanan Pemesanan Makanan <i>Online</i> Pizza Hut Delivery.....	6
Gambar I. 3 Kendala terhadap kualitas makanan yang dihadapi Pelanggan Pizza Hut Delivery	7
Gambar I. 4 Kendala terhadap Nilai yang Dirasakan yang dihadapi Pelanggan Pizza Hut Delivery	9
Gambar I. 5 Kendala terhadap Promosi yang dihadapi Pelanggan Pizza Hut Delivery ...	11
Gambar III. 1 Konstelasi X1,X2, dan X3 dengan Y	51
Gambar IV. 1 Histogram Kualitas Makanan	83
Gambar IV. 2 Histogram Nilai yang Dirasakan.....	86
Gambar IV. 3 Histogram Promosi	90
Gambar IV. 4 Histogram Kepuasan Pelanggan	93
Gambar IV. 5 Pengujian Normalitas X1 terhadap Y	96
Gambar IV. 6 Pengujian Normalitas X2 terhadap Y	96
Gambar IV. 7 Pengujian Normalitas X3 terhadap Y	96

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	35
Tabel II. 2 Persamaan dan Perbandingan Jurnal	37
Tabel III. 1 Instrumen Kepuasan Pelanggan (Consumer Satisfaction)	54
Tabel III. 2 Skala Instrumen Penilaian Kepuasan Pelanggan	55
Tabel III. 3 Instrumen Kualitas Makanan (Food Quality)	59
Tabel III. 4 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Makanan	59
Tabel III. 5 Instrumen Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>)	63
Tabel III. 6 Skala Instrumen Penilaian Nilai yang Dirasakan.....	64
Tabel III. 7 Instrumen Promosi (Promotion)	68
Tabel III. 8 Skala Instrumen Penilaian Promosi	69
Tabel III. 9 Korelasi Pearson	76
Tabel IV. 1 Sebaran Wilayah Domisili Responden	77
Tabel IV. 2 Sebaran Jenis Kelamin Responden	78
Tabel IV. 3 Sebaran Usia Responden	78
Tabel IV. 4 Sebaran Pekerjaan Responden.....	79
Tabel IV. 5 Sebaran Pendidikan Terakhir Responden.....	79
Tabel IV. 6 Statistik Deskriptif Kualitas Makanan (X1)	81
Tabel IV. 7 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas makanan	82
Tabel IV. 8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Makanan (X1).....	83
Tabel IV. 9 Statistik Deskriptif Nilai yang Dirasakan (X2).....	85
Tabel IV. 10 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Nilai yang Dirasakan	85
Tabel IV. 11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Nilai yang Dirasakan (X2).....	87
Tabel IV. 12 Statistik Deskriptif Promosi (X3)	88
Tabel IV. 13 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Promosi.....	89

Tabel IV. 14 Rata-rata Hitung Skor Indikator Promosi (X3).....	90
Tabel IV. 15 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	92
Tabel IV. 16 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	92
Tabel IV. 17 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
Tabel IV. 18 Uji Normalitas Data.....	95
Tabel IV. 19 Pengujian Linearitas (X1) terhadap (Y).....	97
Tabel IV. 20 Pengujian Linearitas (X2) terhadap (Y).....	97
Tabel IV. 21 Pengujian Linearitas (X3) terhadap (Y).....	98
Tabel IV. 22 Persamaan Regresi Linier Sederhana	99
Tabel IV. 23 Uji Signifikan Parsial (uji-t)	101
Tabel IV. 24 Uji Signifikan Parsial (uji-t)	102
Tabel IV. 25 Uji Signifikan Parsial (uji-t)	103
Tabel IV. 26 Koefisien Korelasi dan Determinasi Kualitas Makanan.....	105
Tabel IV. 27 Koefisien Korelasi dan Determinasi Nilai yang Dirasakan	106
Tabel IV. 28 Koefisien Korelasi dan Determinasi Promosi.....	106
Tabel IV. 29 Hasil Hipotesis.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Form Konsultasi Skripsi	125
Lampiran 2 – Form Saran dan Perbaikan.....	126
Lampiran 3 - Kuesioner Survei Awal	127
Lampiran 4 – Uji Coba Kuesioner Penelitian	130
Lampiran 5 - Hasil Uji Coba Kuesioner Penelitian dan Uji Validitas	134
Lampiran 6 - Uji Reliabilitas Kuesioner Uji Coba Penelitian	138
Lampiran 7 - Kuesioner Uji Final	142
Lampiran 8 - Tabulasi Data Uji Final Kualitas Makanan (X1)	146
Lampiran 9 – Tabulasi Data Uji Final Nilai yang Dirasakan (X2).....	150
Lampiran 10 - Tabulasi Data Uji Final Promosi (X3)	154
Lampiran 11 - Tabulasi Data Uji Final Kepuasan Pelanggan (Y)	158
Lampiran 12 – Deskripsi Data Kualitas Makanan (X1).....	162
Lampiran 13 – Deskripsi Data Nilai yang Dirasakan (X2).....	163
Lampiran 14 – Deskripsi Data Promosi (X3)	164
Lampiran 15 – Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan (Y)	165
Lampiran 16 – Uji Normalitas	166
Lampiran 17 - Perhitungan Uji Linearitas	168
Lampiran 18 – Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana	169
Lampiran 19 - Uji Signifikan Parsial (uji-t).....	170
Lampiran 20 – Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	171
Lampiran 21 – Nilai-nilai r Product Moment	172
Lampiran 22 – Tabel Distribusi t	173