

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.3 Pembatasan Masalah	18
1.4 Perumusan Masalah	19
1.5 Manfaat Penelitian	19
BAB II KAJIAN TEORETIK	21
2.1 Kajian Pustaka	21
2.1.1 Minat Beli Ulang	21

2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.3 Kualitas Pelayanan	29
2.1.4 Nilai yang Dirasakan.....	35
2.2 Review Penelitian Terdahulu	41
2.3 Kerangka Teoretik.....	51
2.3.1 Model Penelitian	52
2.4 Hipotesis.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
3.1 Tujuan Penelitian	55
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	56
3.3 Metode Penelitian.....	56
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5.1 Variabel <i>independent</i> (Variabel bebas).....	59
3.5.2 Variabel <i>dependent</i> (Variabel terikat).....	60
3.5.3 Variabel intervening.....	60
3.5.4 Operasional Variabel.....	60
3.6 Skala Pengukuran.....	67
3.6.1 Alat Analisis Data	68
3.6.2 Analisa Deskriptif	68

3.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	69
3.6.4 Kesesuaian Model	72
3.6.5 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	76
3.6.6 Uji Hipotesis	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Deskripsi Unit Analisis	78
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	78
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan dan Domisili..	79
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kapan Terakhir Mengunjungi Solaria Metland Tambun.....	80
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Responden Makan di Solaria Metland Tambun dalam Tiga Bulan Terakhir	81
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan.....	82
4.2.1 Analisis Deskriptif	82
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	89
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan	90
4.3.2 Variabel Nilai yang Dirasakan	91
4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	93
4.3.4 Variabel Minat Beli Ulang	94
4.4 Confirmatory Factor Analysis.....	96

4.4.1 Kualitas Pelayanan	96
4.4.2 Nilai yang Dirasakan.....	97
4.4.3 Kepuasan Pelanggan	99
4.4.4 Minat Beli Ulang.....	101
4.5 Full model SEM	104
4.5 Fit Model SEM.....	105
4.6 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	109
4.7 Uji Hipotesis	110
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Implikasi.....	113
5.3 Saran.....	115
5.3.1 Saran untuk peneliti selanjutnya	115
5.3.2 Saran untuk Solaria Metland Tambun	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	124
RIWAYAT HIDUP PENULIS	173

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner Penelitian
2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Nilai Yang Dirasakan
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Minat Beli Ulang
6	CFA Kualitas Pelayanan
7	CFA Nilai yang Dirasakan
8	CFA Kepuasan Pelanggan
9	CFA Minat Beli Ulang
10	<i>Full Model SEM</i>
11	<i>Fit Model SEM</i>
12	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Pertumbuhan PDBR Jawa Barat Pada Tahun 2012-2013.....	4
Tabel I. 2 Persentase Jumlah Restoran di Jawa Barat	5
Tabel I. 3 Jumlah Rata-Rata Tamu Restoran Provinsi Jawa Barat	5
Tabel I. 4 Laju Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Bekasi pada Restoran	6
Tabel I. 5 <i>Top Brand Index</i> Tahun 2011 dan 2013	9
Tabel I. 6 Restoran-Restoran Pesaing Solaria di Tambun.....	10
Tabel I. 7 Data Keluhan Pelanggan Solaria Metland Tambun.....	13
Tabel I. 8 Variabel Penelitian.....	17
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel III. 1 Operasional Variabel.....	61
Tabel III. 2 Bobot Penilaian Skala Likert.....	68
Tabel III. 3 Nilai <i>Loading Significant</i> EFA.....	70
Tabel III. 4 <i>Goodness of Fit Indices</i>	75
Tabel IV.1 Jenis Kelamin dan Usia.....	75
Tabel IV. 2 Jenis Pekerjaan dan Domisili	79
Tabel IV. 3 Intensitas Mengunjungi Solaria Metland Tambun.....	80
Tabel IV. 4 Frekuensi Makan di Solaria Metland Tambun.....	81
Tabel IV. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	83
Tabel IV. 6 Deskripsi Variabel Nilai yang Dirasakan.....	85
Tabel IV. 7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	86
Tabel IV. 8 Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang.....	87
Tabel IV. 9 <i>KMO and Bartlett's Test</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	90

Tabel IV. 10 <i>Factor Loading</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	90
Tabel IV. 11 <i>KMO and Bartlett's Test</i> Variabel Nilai yang Dirasakan.....	92
Tabel IV. 12 <i>Factor Loading</i> Variabel Nilai yang Dirasakan.....	92
Tabel IV. 13 <i>KMO and Bartlett's Test</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	93
Tabel IV. 14 <i>Factor Loading</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	93
Tabel IV. 15 <i>KMO and Bartlett's Test</i> Variabel Minat Beli Ulang	94
Tabel IV. 16 <i>Factor Loading</i> Variabel Minat Beli Ulang.....	95
Tabel IV. 17 <i>Second Order</i> Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel IV. 18 <i>Second Order</i> Nilai yang Dirasakan	99
Tabel IV. 19 <i>Second Order</i> Kepuasan Pelanggan.....	101
Tabel IV. 20 <i>Second Order</i> Minat Beli Ulang	102
Tabel IV. 21 <i>Full Model SEM</i>	104
Tabel IV. 22 <i>Fit Model SEM</i>	106
Tabel IV. 23 Indikator <i>Fit Model</i>	108
Tabel IV. 24 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	109
Tabel IV. 25 Model Persamaan Struktural	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Data pengunjung Solaria pada tahun 2013-2015	11
Gambar I. 2 Data Kepuasan Pelanggan Solaria Metland Tambun.....	13
Gambar I. 3 Persentase mengunjungi kembali Solaria Metland Tambun.....	16
Gambar II.1 Model Penelitian.....	51
Gambar IV. 1 Model <i>Second Order</i> Kualitas Pelayanan	96
Gambar IV. 2 Model <i>Second Order</i> Nilai yang Dirasakan	98
Gambar IV. 3 Model <i>Second Order</i> Kepuasan Pelanggan.....	100
Gambar IV. 4 Model <i>Second Order</i> Minat Beli Ulang	102
Gambar IV. 5 <i>Full model</i> SEM	104
Gambar IV. 6 <i>Fit model</i> SEM	106
Gambar IV. 7 Uji Hipotesis	110