

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	8
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.2 Hasil Penelitian Relevan	29
2.3 Kerangka Teoritik	37
2.4 Model Penelitian	39
2.5 Hipotesis	40

BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian.....	41
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
3.3 Metode Penelitian.....	42
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	42
3.5 Variabel Penelitian dan Pengukurannya	45
3.6 Skala Pengukuran.....	50
3.7 Teknik Pengumpulan Data	51
3.8 Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif.....	62
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan	64

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	93
5.2 Implikasi	95
5.3 Saran	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Kategori Restoran Cepat Saji	4
I.2	Data Keluhan McD Cabang Bintara	5
II.1	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	36
III.1	Jumlah Sampel Penelitian Yang Relevan	44
III.2	Operasionalisasi Variabel	47
III.3	Skala Likert.....	50
III.4	<i>Goodness of Fit Indices</i>	59
IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	63
IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	64
IV.5	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	64
IV.6	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Makanan	66
IV.7	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	67
IV.8	Analisis Deskriptif Variabel Niat Perilaku	69
IV.9	<i>KMO and Bartlett's Test</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
IV.10	Pernyataan dan <i>Factor Loading</i> Variabel Kualitas Pelayanan	72
IV.11	<i>KMO and Bartlett's Test</i> Variabel Kualitas Makanan.....	73
IV.12	Pernyataan dan <i>Factor Loading</i> Variabel Kualitas Makanan	74
IV.13	<i>KMO and Bartlett's Test</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	75
IV.14	Pernyataan dan <i>Factor Loading</i> Variabel Kualitas Makanan	75

IV.15	<i>KMO and Bartlett's Test</i> Variabel Niat Perilaku	77
IV.16	Pernyataan dan <i>Factor Loading</i> Variabel Niat Perilaku	77
IV.18	<i>Pengujian Hipotesis</i>	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Model <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan.....	14
II.2	Kerangka Pemikiran.....	40
IV.1	<i>First Order Construct</i> Variabel Kualitas Pelayanan	80
IV.2	<i>First Order Construct</i> Variabel KualitasMakanan	82
IV.3	<i>First Order Construct</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	83
IV.4	<i>First Order Construct</i> Variabel Niat Perilaku	85
IV.5	<i>Fit Model</i>	86
IV.6	Model Alternatif	91

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER
LAMPIRAN 2	OUTPUT UJI VALIDITAS
LAMPIRAN 3	OUTPUT UJI RELIABILITAS
LAMPIRAN 4	MODEL FIT
LAMPIRAN 5	<i>STANDARDIZED REGRESSION WEIGHTS</i>
LAMPIRAN 6	WINDOW AWAL AMOS