

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| ABSTRAK | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 11 |
| BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | |
| 2.1. Kajian Pustaka | 13 |
| 2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 33 |
| 2.4. Hipotesis | 35 |
| BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian..... | 36 |
| 3.2. Metode Penelitian | 37 |
| 3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian | 37 |
| 3.4. Metode Penentuan Populasi atau Sampel..... | 41 |
| 3.5. Prosedur Pengumpulan Data..... | 42 |
| 3.6. Metode Analisis | 43 |

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1. Deskriptif Unit Analisis..... | 53 |
| 4.2. Hasil Pengujian dan Pembahasan..... | 56 |
| 4.3. Implikasi Manajerial..... | 87 |

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 94 |
| 5.2. Saran..... | 95 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1.1 | <i>Top Brand Index for Teen Category Fastfood</i> tahun 2012..... | 5 |
| 1.2 | <i>Top Brand Index for Teen Category Fastfood</i> tahun 2013..... | 5 |
| 1.3 | Hasil Penyebaran Angket Pra Riset Variabel Minat Beli Ulang | 6 |
| 1.4 | Akumulasi Jawaban Negatif Variabel Minat Beli Ulang | 7 |
| 1.5 | Hasil Penyebaran Angket Pra Riset Varibel Persepsi Kualitas Pelayanan.. | 8 |
| 1.6 | Akumulasi Jawaban Negatif Varibel Persepsi Kualitas Pelayanan | 9 |
| 1.7 | Hasil Penyebaran Angket Pra Riset Varibel Persepsi Nilai..... | 9 |
| 1.8 | Akumulasi Jawaban Negatif Varibel Persepsi Nilai..... | 10 |
| 2.1 | <i>Perceived Value</i> | 23 |
| 2.2 | Matriks Penelitian Terdahulu | 32 |
| 3.1 | Operasionalisasi Variabel Penelitian..... | 39 |
| 3.2 | Skala Likert | 41 |
| 4.1 | Pernah atau tidak makan di McD lebih dari dua kali..... | 53 |
| 4.2 | Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin..... | 54 |
| 4.3 | Karakteristik Responden berdasarkan Usia..... | 55 |
| 4.4 | Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan | 56 |
| 4.5 | Uji Validitas Persepsi Kualitas Pelayanan..... | 57 |
| 4.6 | Uji Validitas Persepsi Nilai..... | 58 |
| 4.7 | Uji Validitas Minat Beli Ulang..... | 58 |
| 4.8 | Uji Reliabilitas..... | 59 |

| | | |
|------|--|----|
| 4.9 | Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas Pelayanan..... | 61 |
| 4.10 | Analisis Deskriptif Persepsi Nilai..... | 66 |
| 4.11 | Analisis Deskriptif Minat Beli Ulang..... | 69 |
| 4.12 | Uji Normalitas | 73 |
| 4.13 | Uji Normalitas Residual | 74 |
| 4.14 | Uji Linearitas | 75 |
| 4.15 | Uji Multikolinearitas..... | 77 |
| 4.16 | Uji Heteroskedastisitas | 78 |
| 4.17 | Uji t variabel persepsi kualitas pelayanan dengan minat beli ulang | 79 |
| 4.18 | Analisis determinasi persepsi kualitas pelayanan dengan minat beli ulang | 80 |
| 4.19 | Uji t variabel persepsi nilai dengan minat beli ulang..... | 81 |
| 4.20 | Analisis determinasi persepsi nilai dengan minat beli ulang..... | 82 |
| 4.21 | Uji F..... | 83 |
| 4.22 | Koefisien variabel x_1 , x_2 , dan y | 84 |
| 4.23 | Analisis determinasi variabel x_1 , x_2 , dan y | 86 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul | Halaman |
|--------|------------------------|---------|
| 2.1 | Model Penelitian | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul |
|----------|--|
| 1. | Kuisisioner Penelitian |
| 2. | Rekapitulasi Final Kuisisioner Variabel X1 |
| 3. | Rekapitulasi Final Kuisisioner Variabel X2 |
| 4. | Rekapitulasi Final Kuisisioner Variabel Y |
| 5. | Hasil uji Normalitas |
| 6. | Hasil Uji Linearitas |
| 7. | Hasil Uji Multikolinearitas |
| 8. | Hasil Uji Heteroskedastisitas |
| 9. | Hasil Uji t |
| 10. | Hasil Uji F |