

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN USULAN SEMINAR PROPOSAL	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kebaruan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORITIK	12
A. Latar Belakang Teori	12
1. Kepuasan Pelanggan	12
2. Kualitas Makanan (Food Quality)	20
3. Persepsi Nilai (Perceived Value)	23
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	38
1. Kualitas Makanan Kepuasan Pelanggan	38
2. Persepsi Nilai Kepuasan Pelanggan	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian	45
1. Waktu Penelitian	45
2. Tempat penelitian	45
B. Sampel dan Teknik Pemilihan Sampel	46
1. Metode	46

2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel	48
C. Populasi dan Sampel	49
1. Populasi	49
2. Sampel	49
D. Penyusunan Instrumen	49
1. Kepuasan Pelanggan	50
2. Kualitas Makanan	54
3. Persepsi Nilai	59
E. Teknik Pengumpulan Data	63
F. Teknik Analisis Data	64
1. Uji Persyaratan Analisis	64
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	65
3. Uji hipotesis	66
4. Analisis Koefisien Korelasi Pearson	67
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Deskripsi Data	69
1. Profil Responden	69
2. Profil Data	72
B. Teknik Analisis Data	82
1. Uji Persyaratan Analisis	82
2. Persamaan Regresi Linier Berganda	86
3. Uji hipotesis	88
4. Analisis Koefisien Korelasi Pearson	89
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	90
C. Pembahasan	92
1. Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan	92
2. Persepsi Nilai dan Kepuasan Pelanggan	94
3. Kualitas Makanan dan Persepsi Nilai dengan Kepuasan Pelanggan	95
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	97
A. Deskripsi Data	97
B. Implikasi	98
C. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
Buku:	101
Jurnal:	110
Website	112
LAMPIRAN	102

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	109
---------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei MasterCard.....	3
Gambar 1.2 Survei Kualitas Makanan	4
Gambar 1.3 Survei Persepsi Nilai	6
Gambar 3.1 Kerangka Teori.....	48
Gambar 4.1 Grafik Usia	70
Gambar 4.2 Grafik Fakultas	71
Gambar 4.3 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	74
Gambar 4.4 Grafik Histogram Kualitas Makanan	78
Gambar 4.5 Grafik Histogram Persepsi Nilai	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hipotesis.....	42
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan pelanggan.....	51
Tabel 3.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Makanan	55
Tabel 3.4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Makanan	56
Tabel 3.6 Skala Penilaian Instrumen Persepsi Nilai	60
Tabel 4.1 Profil Responden Usia	70
Tabel 4.2 Profil Responden Usia	71
Tabel 4.3 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel 4.5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4.6 Statistika Deskriptif Kualitas Makanan	76
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Makanan.....	76
Tabel 4.8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Makanan	78
Tabel 4.9 Statistika Deskriptif Persepsi Nilai	80
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Persepsi Nilai.....	80
Tabel 4.11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Persepsi Nilai	82
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.13 Uji Linieritas Variabel X1 terhadap Y	84
Tabel 4.14 Uji Linieritas Variabel X2 terhadap Y	85
Tabel 4.15 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	86
Tabel 4.16 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	88
Tabel 4.17 Uji Analisis Korelasi Pearson	89
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan.....	90
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Makanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	91
Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi Persepsi Nilai (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Konsultasi Bimbingan Skripsi	102
Lampiran 2.Format Saran dan Perbaikan Skripsi	103
Lampiran 3.Survei Awal Penelitian	104
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian	110
Lampiran 5.Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	112
Lampiran 6.Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	114
Lampiran 7. Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	115
Lampiran 8. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	116
Lampiran 9.Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Makanan)	117
Lampiran 10. Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Makanan).....	119
Lampiran 11. Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Makanan)	121
Lampiran 12. Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (kualitas makanan).....	122
Lampiran 13. Perhitungan Variabel Butir, Varians Total dan Uji Realibilitas Variabel X1 (Kualitas Makanan)	123
Lampiran 14. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Persepsi Nilai)	125
Lampiran 15. Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Persepsi Nilai)	127
Lampiran 16. Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Persepsi Nilai).....	129
Lampiran 17 Data perhitungan Validitas Variabel X2 (Persepsi Nilai)	131
Lampiran 18 Perhitungan Variabel Butir, Varian Total dan Uji Reabilitas Variabel X2 (Persepsi Nilai).....	133
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	134
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	136
Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	142

Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	143
Lampiran 23 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Makanan)	144
Lampiran 24 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Makanan).....	146
Lampiran 25 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Makanan)	152
Lampiran 26 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Makanan).....	153
Lampiran 27 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Persepsi Nilai).....	154
Lampiran 28 Data Mentah Variabel X2 (Persepsi Nilai).....	156
Lampiran 29 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Persepsi Nilai)	162
Lampiran 30 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Persepsi nilai).....	163
Lampiran 31 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Makanan) dan X2 (Persepsi Nilai), dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	164
Lampiran 32 Perhitungan Uji Normalitas	170
Lampiran 33 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X1 dengan Y	171
Lampiran 34 Perhitungan Keberartian Regresi X1 dengan Y	172
Lampiran 35 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 terhadap Y	173
Lampiran 36 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X2 dengan Y	174
Lampiran 37 Perhitungan Keberartian Regresi X2 dengan Y	175
Lampiran 38 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 terhadap Y	176
Lampiran 39 Uji Signifikasi Parsial (Uji t)	177
Lampiran 40 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	178
Lampiran 41 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda	183
Lampiran 42 Perhitungan Koefisien Determinan X1, X2, dengan Y	184
Lampiran 43 Data Responden.....	185