

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PUBLIKASI | iv |
| PERNYATAAN ORISINILITAS | v |
| LEMBAR MOTO DAN PERSEMBOLAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Kebaruan Penelitian | 9 |

| | |
|---|-----------|
| BAB II | 12 |
| KAJIAN PUSTAKA | 12 |
| A. Latar Belakang Teori..... | 12 |
| 1. Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>) | 12 |
| 2. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)..... | 15 |
| 3. Nilai yang dirasakan (<i>Perceived Value</i>) | 21 |
| 4. Citra Restoran (<i>Restaurant Image</i>)..... | 25 |
| B. Kerangka Teoritik dan Hipotesis..... | 28 |
| 1. Citra Restoran (<i>Restaurant Image</i>) dan Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>) | 28 |
| 2. Citra Restoran (<i>Restaurant Image</i>) dan Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) | 29 |
| 3. Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>) dan Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)..... | 30 |
| 4. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) dan Niat Berperilaku (<i>Behavioral Intention</i>)..... | 30 |
| BAB III..... | 33 |
| METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 33 |

| | | |
|----|--|----|
| 1. | Tempat Penelitian | 33 |
| 2. | Waktu Penelitian..... | 33 |
| B. | Pendekatan Penelitian..... | 33 |
| 1. | Metode | 33 |
| 2. | Konstelasi Pengaruh Antar Variabel..... | 35 |
| C. | Populasi dan Sampel | 36 |
| 1. | Populasi..... | 36 |
| 2. | Sampel | 36 |
| D. | Penyusunan Instrumen | 38 |
| 1. | Niat Berperilaku / <i>Behavioral Intention</i> (Variabel Z) | 38 |
| 2. | Kepuasan Pelanggan / <i>Customer Satisfaction</i> (Variabel Y) | 39 |
| 3. | Nilai yang Dirasakan / <i>Perceived Value</i> (Variabel X2)..... | 41 |
| 4. | Citra Restoran / <i>Restaurant Image</i> (Variabel X1) | 42 |
| 5. | Skala Pengukuran | 42 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| F. | Teknik Analisis Data..... | 44 |
| 1. | Analisis Deskriptif | 44 |
| 2. | Uji Validitas..... | 45 |

| | | |
|--|------------------------------------|-----------|
| 3. | Uji Reliabilitas | 47 |
| 4. | Uji Hipotesis | 48 |
| 5. | Pilot Study..... | 51 |
| BAB IV | | 64 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 64 |
| A. | Deskripsi Data | 64 |
| B. | Hasil Analisis Data..... | 67 |
| 1. | Analisis Deskriptif | 67 |
| 2. | Exploratory Factor Analysis | 73 |
| 3. | Confirmatory Factor Analysis | 83 |
| 4. | Fit Model..... | 85 |
| C. | Pembahasan | 89 |
| BAB V | | 93 |
| PENUTUP | | 93 |
| A. | Kesimpulan..... | 93 |
| B. | Implikasi | 96 |
| C. | Keterbatasan Penelitian | 98 |
| D. | Rekomendasi Penelitian | 99 |

| | |
|-----------------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 102 |
| LAMPIRAN..... | 106 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 156 |

