

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
BAB II.....	10
A. Latar Belakang Teori	10
B. Kerangka Teoretik dan Hipotesis.....	23
BAB III	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
B. Pendekatan Penelitian	29
C. Populasi Dan Sampel.....	31
D. Penyusunan Instrumen	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Deskripsi Data.....	61
B. Hasil Analisis Data.....	66
C. Pembahasan.....	88
BAB V.....	91
PENUTUP.....	91

A. Kesimpulan	91
B. Implikasi.....	94
C. Keterbatasan Penelitian.....	95
D. Rekomendasi Penelitian	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	158

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar 10 Nama Restoran Cepat Saji yang Paling diminati.....	4
Tabel 2.2 Kerangka Teoretik.....	27
Tabel 3.3 Instrumen Niat Perilaku	34
Tabel 3.4 Instrumen Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 3.5 Instrumen Kualiatas Pelayanan	36
Tabel 3.6 Instrumen Kualitas Makanan	37
Tabel 3.7 Skala Pengukuran <i>Likert</i> Genap.....	39
Tabel 3.8 Nilai <i>Loading Significant EFA</i> Berdasarkan Jumlah Sampel	42
Tabel 3.9 Goodness of Fit Indices	46
Tabel 3.10 Jenis Kelamin Pelanggan Solaria.....	47
Tabel 3.11 Usia Pelanggan Solaria	48
Tabel 3.12 Status Pekerjaan Pelanggan Solaria	49
Tabel 3.13 Domisili Pelanggan Solaria.....	50
Tabel 3.14 Hasil MSA dan Bartletts's Variabel Niat Perilaku	51
Tabel 3.15 Hasil Eigenvalues Variabel Niat Perilaku.....	52
Tabel 3.16 Hasil Factor Loading dan Cronbach' Alpha Variabel Niat Perilaku (<i>Customer Satsifaction</i>).....	53
Tabel 3.17 Hasil MSA dan Bartletts's Variabel Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	54
Tabel 3.18 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	54
Tabel 3.19 Hasil Factor Loading dan Cronbach' Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	55
Tabel 3.20 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	56
Tabel 3.21 Hasil Eigenvalues Kualitas Pelayanan (<i>service Quality</i>).....	56
Tabel 3.22 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	57
Tabel 3.23 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>)	58

Tabel 3.24 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>).....	59
Tabel 3.25 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>).....	60
Tabel 4.26 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	61
Tabel 4.27 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	62
Tabel 4.28 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.	63
Tabel 4.29 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	64
Tabel 4.30 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	65
Tabel 4.31 Statistika Deskriptif Variabel Niat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>)...	67
Tabel 4.32 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Niat Berperilaku (<i>Behavioral Intention</i>)	67
Tabel 4.33 Statistika Deskriptif Variabel Kepuasan <i>Pelanggan (Customer Satisfaction)</i>	68
Tabel 4.34 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan <i>Pelanggan (Customer Satisfaction)</i>	69
Tabel 4.35 Statistika Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.36 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (<i>ServiceQuality</i>)	70
Tabel 4.37 Statistika Deskriptif Variabel Kualitas Makanan (<i>Service Quality</i>)..	71
Tabel 4.38 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>).....	72
Tabel 4.39 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Niat Berperilaku (<i>Behavioral Intention</i>).....	72
Tabel 4.40 Hasil Eigenvalues Variabel Niat Berperilaku (<i>Behavioral Intention</i>)	73
Tabel 4.41 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel Niat Perilaku (<i>Customer Satsifaction</i>).....	74
Tabel 4.42 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan <i>Pelanggan (Customer Satisfaction)</i>	74
Tabel 4.43 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan <i>Pelanggan (Customer Satisfaction)</i>	75

Tabel 4.44 Hasil Factor Loading dan Cronbach' Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	76
Tabel 4.45 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	77
Tabel 4.46 Hasil Eigenvalues Kualitas Pelayanan (<i>service Quality</i>).....	77
Tabel 4.47 Hasil Factor Loading dan Cronbach's Alpha Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	78
Tabel 4.48 Hasil MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>)	79
Tabel 4.49 Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>).....	80
Tabel 4.50 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Kualitas Makanan (<i>Food Quality</i>).....	81
Tabel 4.52 Jumlah Indikator pada CFA	82
Tabel 4.51 Hasil Pengujian GOF Model Awal	83
Tabel 4.53 Hasil Pengujian GOF Model Fit	85
Tabel 4.54 <i>Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i>	86
Tabel 4.55 <i>Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kendala yang dihadapi pelanggan.....	6
Gambar 2.2 Model Penelitian	26
Gambar 3.3 Konstelasi Hubungan Antar Variabel	30
Gambar 3.4 Diagram Jenis Kelamin Pelanggan Solaria	48
Gambar 3.5 Diagram Usia Pelanggan Solaria.....	49
Gambar 3.6 Diagram Status Pekerjaan Pelanggan Solaria	50
Gambar 3.7 Diagram Domisili Pelanggan Solaria.....	51
Gambar 4.8 Diagram Jenis Kelamin Responden	61
Gambar 4.9 Diagram Usia Responden.....	62
Gambar 4.10 Diagram Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	63
Gambar 4.11 Diagram Status Pekerjaan Responden.....	64
Gambar 4.12 Diagram Domisili Responden	65
Gambar 4.13 Output Confirmatory Factor Analysis Model Awal.....	82
Gambar 4.14 Output Confirmatory Factor Analysis <i>Fit Model</i>	84
Gambar 4.15 Output <i>Hasil Pengujian Hipotesis</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Survei Awal	102
Lampiran 2 Kuisiener Pilot Study dan Penelitian (Final).....	103
Lampiran 3 Jawaban Pertanyaan Responden Pilot Study	110
Lampiran 4 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Pilot Study	112
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Pilot Study	117
Lampiran 6 Data Responden Pilot Study	120
Lampiran 7 Jawaban Responden Kuisiener Final.....	123
Lampiran 8 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Penelitian	128
Lampiran 9 Hasil Reliabilitas Penelitian	133
Lampiran 10 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal.....	137
Lampiran 11 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit.....	140
Lampiran 12 Hasil Pengujian Hipotesis.....	143
Lampiran 13 Data Responden Final.....	147