

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
KAJIAN TEORETIK	11
2.1 Deskripsi Konseptual	11
2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Konsumen)	11
2.1.2 <i>Perceived Value</i> (Nilai yang Dirasakan)	13
2.1.3 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	15
2.1.4 <i>Food Quality</i> (Kualitas Makanan)	17
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	20
2.3 Kerangka Teoritik	35
2.4 Perumusan Hipotesis	36
BAB III	38
METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.1.1 Tempat Penelitian	38
3.1.2 Waktu Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian	38
3.3 Populasi & <i>Sampling</i>	39
3.3.1 Populasi	39

3.3.2 <i>Sampling</i>	40
3.4 Metode Pengumpulan Data	44
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	44
3.5.1 Variabel Independen	44
3.5.2 Variabel Dependen.....	44
3.5.3 Variabel <i>Intervening</i>	45
3.6 Skala Pengukuran Data	47
3.7 Teknik Analisis Data	48
3.7.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.7.3 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	51
3.7.4 Kesesuaian Model	51
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	54
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Deskripsi Data	56
4.2 Hasil Analisis Data.....	61
4.2.1 Analisis Deskriptif	61
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	70
4.2.3. <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	72
4.2.4. <i>Full Model SEM</i>	78
4.2.5. <i>Fit Model SEM</i>	80
4.3. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	82
4.4. Uji Hipotesis.....	83
BAB V.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Implikasi.....	89
5.3. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	100