

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Kualitas Produk.....	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.4. Loyalitas Pelanggan .....	15

2.2.	Penelitian Terdahulu.....	16
2.3.	Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis.....	19
2.3.1.	Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2.	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.3.	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	20
2.4.	Model Analisis .....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		21
3.1.	Jenis Penelitian .....	21
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	21
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	21
3.2.2.	Sampling Penelitian .....	22
3.3.	Jenis Data, Sumber Data, dan Skala Pengukuran.....	23
3.4.	Variabel dan Definisi Operasional .....	24
3.5.	Prosedur Pengumpulan Data .....	26
3.6.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	27
3.6.1.	Analisis Structural Equation Model (SEM) .....	27
3.6.2.	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	27
3.6.3.	Model Pengukuran (Outer Model).....	28
3.6.4.	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		31
4.1.	Analisis Data .....	31
4.1.1.	Karakteristik Responden .....	31
4.1.2.	Model Pengukuran <i>Outer Model</i> .....	33
4.1.3.	Model Pengukuran <i>Inner Model</i> .....	36
4.2.	Pembahasan .....	38

4.2.1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
4.2.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
4.3.	Implikasi Manajerial.....	42
4.4.	Keterbatasan Penelitian .....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		45
5.1.	Simpulan.....	45
5.2.	Saran .....	45
INSTRUMEN PENELITIAN .....		47
DAFTAR PUSTAKA .....		51
LAMPIRAN.....		54

### DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konsptual.....	20
-----	-------------------------	----

### DAFTAR TABEL

1.1	Data Jumlah Rumah Makan/Restoran di Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik...	2
1.2	Jumlah Keluhan Pelanggan Mengenai Kualitas Produk .....	4
1.3	Waktu Kecepatan Rata-Rata Pelayanan .....	5
1.4	Jumlah Keluhan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan pada Keluhan Fasilitas .....	7
3.1	Definisi Operasional.....	24
3.2	Skala Likert .....	27
4.1	Data Jumlah Responden berdasarkan Umur .....	31

4.2	Data Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.3	Data Jumlah Responden berdasarkan Pengeluaran per Bulan Makanan .....	32
4.4	<i>Outer Loading</i> .....	34
4.5	<i>AVE (Average Variance Extranced)</i> .....	34
4.6	<i>Cross Loading</i> .....	35
4.7	Uji Reliabilitas .....	36
4.8	<i>R Square</i> .....	37
4.9	T-Statistik.....	37
4.10	Uji Hipotesis .....	42

### DAFTAR LAMPIRAN

A	– Jumlah Restoran di Surabaya dan Sekitarnya .....	54
B	– Pengeluaran menurut Golongan untuk Makanan di Provinsi Jawa Timur ..	54
C	– Outer Model PLS .....	55
D	– Outer Loading .....	55
E	– <i>AVE (Average Variance Extranced)</i> .....	55
F	– Cross Loading .....	56
G	– Cronchbach Alfa dan Composite Reliability .....	56
H	– Inner Model PLS .....	56
I	– R Square .....	57
J	– T-Statistik.....	57
K	– Lampiran Kuesioner.....	57