

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	ii
SURAT PERNYATAAN UNTUK TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Ruang Lingkup.....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
F. Kerangka Penulisan.....	7
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. <i>Food Quality</i> .....	9
2. <i>Perceived Price Fairness</i> .....	10
3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	10
4. <i>Customer Loyalty</i> .....	11
B. Kaitan Antar Variabel.....	12
1. Kaitan antara <i>Food Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	12
2. Kaitan antara <i>Perceived Price Fairness</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	12
3. Kaitan antara <i>Food Quality</i> dan <i>Customer Loyalty</i> .....	12
4. Kaitan antara <i>Perceived Price Fairness</i> dan <i>Customer Loyalty</i> .....	13
5. Kaitan antara <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i> .....	13
6. Kaitan antara <i>Food Quality</i> dan <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	13

7.	Kaitan antara <i>Perceived Price Fairness</i> dan <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	15
D.	Kerangka Pemikiran.....	18
E.	Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		20
A.	Jenis dan Periode Penelitian.....	20
B.	Sumber dan Pengumpulan Data.....	20
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
D.	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	21
1.	<i>Food Quality</i> .....	21
2.	<i>Perceived Price Fairness</i> .....	22
3.	<i>Customer Satisfaction</i> .....	23
4.	<i>Customer Loyalty</i> .....	23
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	24
1.	Uji Validitas.....	25
2.	Uji Reliabilitas.....	25
F.	Teknik Analisis Data.....	26
1.	Analisis <i>Outer Model</i> .....	26
2.	Analisis <i>Inner Model</i> .....	26
a.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	26
b.	<i>Predictive Relevance</i> atau <i>Cross-Validated Redundancy</i> ( $Q^2$ ).....	27
c.	Uji <i>Goodness of Fit Index</i> (GoF).....	27
d.	Uji <i>Path Coefficient</i> .....	27
e.	<i>Effect Size</i> ( $f^2$ ).....	28
G.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		29
A.	Profil Responden.....	29
1.	Jenis Kelamin.....	29
2.	Usia.....	30
3.	Tingkat Pendidikan.....	31
4.	Pekerjaan Saat Ini.....	32
B.	Deskripsi Objek Penelitian.....	33

1.	<i>Food Quality</i> .....	33
2.	<i>Perceived Price Fairness</i> .....	34
3.	<i>Customer Satisfaction</i> .....	34
4.	<i>Customer Loyalty</i> .....	35
C.	Hasil Analisis Data.....	36
1.	<i>Analisis Outer Model</i> .....	36
a.	Uji Validitas.....	36
b.	Uji Reliabilitas.....	40
2.	<i>Analisis Inner Model</i> .....	40
a.	Uji Koefisien Determinasi.....	40
b.	Uji <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ).....	41
c.	Uji <i>Predictive Relevance</i> atau <i>Cross-Validated Redundancy</i> ( $Q^2$ ).....	41
d.	Uji <i>Goodness of Fit Index</i> (GoF).....	42
e.	<i>Path Coefficient</i> .....	43
f.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	43
1)	Uji Hipotesis Pertama.....	44
2)	Uji Hipotesis Kedua.....	45
3)	Uji Hipotesis Ketiga.....	45
4)	Uji Hipotesis Keempat.....	45
5)	Uji Hipotesis Kelima.....	46
6)	Uji Hipotesis Keenam.....	46
7)	Uji Hipotesis Ketujuh.....	47
D.	Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		53
A.	Simpulan.....	53
B.	Saran.....	53
<u>DAFTAR PUSTAKA</u> .....		55
<u>LAMPIRAN</u> .....		60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	18
Gambar 4.1 Hasil Pengolahan Data.....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel <i>Food Quality</i> .....	22
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel <i>Perceived Price Fairness</i> .....	22
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	23
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	24
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	31
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	32
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai <i>Food Quality</i> .....	33
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai <i>Perceived Price Fairness</i> .....	34
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Loyalty</i> .....	36
Tabel 4.9	Hasil Uji AVE.....	36
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Loading Factors</i> .....	37
Tabel 4.11	Hasil Uji Fornell-Larcker <i>Criterion</i> .....	39
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Cross Loadings</i> .....	39
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	40
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	40
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ).....	41
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> atau <i>Cross-Validated Redundancy</i> ( $Q^2$ )...41	
Tabel 4.17	Hasil Uji <i>Goodness of Fit Index</i> (GoF).....	42
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan <i>Path Coefficient</i> .....	43
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesis.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Profil Responden.....	60
Lampiran B Tanggapan Responden Untuk Setiap Variabel.....	61
Lampiran C Tanggapan Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran D Hasil Olah Data.....	69