

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori	13
1. Niat Beli Ulang	13
2. Kualitas Produk	19
3. Kualitas Pelayanan	23
4. Harga	31
5. Kepuasan Pelanggan	35
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Hubungan antar Variabel Penelitian	42
D. Kerangka Konseptual	48
E. Hipotesis Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Rancangan Penelitian	50
B. Obyek dan Waktu Penelitian	50

C. Populasi.....	51
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	51
E. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	53
F. Jenis Data Penelitian	54
G. Prosedur Pengambilan Data	54
H. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	56
I. Uji Instrumen	60
J. Teknik Analisis Data.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Hasil Penelitian	64
B. Pembahasan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Alasan kenapa orang Indonesia memilih “FastFood”\.....	2
Gambar 2. 1 Lima Tingkat Produk	21
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	48
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Outer Model	71
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Inner Model.....	71

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	37
Table 3. 1 Tabel Waktu Penelitian	51
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 3. 3 Rule Of Thumb Outer Model.....	63
Table 4. 1 Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	65
Tabel 4. 3 Pekerjaan/status Responden	66
Tabel 4. 4 Rata rata Penghasilan Dalam Satu Bulan Responden.....	66
Tabel 4. 5 Kategori Variabel.....	67
Tabel 4. 6 Mean Variabel Kualitas Produk.....	68
Tabel 4. 7 Mean Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4. 8 Mean Variabel Harga.....	69
Tabel 4. 9 Mean Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4. 10 Mean Variabel Niat Beli Ulang	69
Tabel 4. 11 Hasil nilai loading factor 110 responden	72
Tabel 4. 12 Hasil cross loading factor 110 responden	73
Tabel 4. 13 Average Variance Extracted (AVE) 110 responden	74
Tabel 4. 14 Hasil composite reliability 110 responden.....	75
Tabel 4. 15 Hasil cronbach's alpha 110 responden.....	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Inner Model (Model Struktural)	76
Tabel 4. 17 Hasil Path Coefficient	77
Tabel 4. 18 Hasil Specific Indirect Effect.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 : Data Responden.....	111
Lampiran 3 : Rekapitulasi Data Kuesioner 110 Responden	116
Lampiran 4 : Hasil Analisis Kuantitatif	131
Lampiran 5 : Gambar Pendukung	136
Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian	140
Lampiran 7 : Bukti Submit Jurnal.....	143