

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan Burger King	7
2.2 Kualitas Layanan	8
2.3 Kualitas Produk.....	8
2.4 <i>Store Atmosphere</i>	9

2.5	Kepuasan Pelanggan	10
2.6	Loyalitas Pelanggan	11
2.7	Uji Validitas	11
2.8	Uji Reliabilitas	12
2.9	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	13
2.10	<i>Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	15
2.10.1	Spesifikasi Model dalam SEM-PLS	15
2.10.2	Estimasi Parameter SEM-PLS	18
2.10.3	Evaluasi Model SEM-PLS	23
2.10.4	<i>Goodness of Fit (GoF) Index</i>	25
2.10.5	Analisis Jalur dan Diagram Jalur	26
2.10.6	Metode <i>Bootstrapping</i> pada <i>Partial Least Square</i>	28
2.10.7	Pengujian Hipotesis	29
2.10.8	<i>Software SmartPLS 3.0</i>	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Data dan Sumber Data	31
3.2	Metode Pengambilan Sampel	31
3.3	Variabel Penelitian	32
3.4	Langkah-Langkah Penelitian	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Pengujian Instrumen Kuesioner	37
4.1.1	Uji Validitas	37
4.1.2	Uji Reliabilitas	39
4.2	Analisis Deskriptif Pendapat Responden Berdasarkan Pilihan Jawaban Responden	39

4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik dan Perilaku Responden	40
4.2.2 Analisis Deskriptif Pendapat Responden Berdasarkan Jawaban Pilihan.....	47
4.4 Evaluasi Model	58
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran	58
4.4.2 Evaluasi Model Struktural	64
4.5 Pengujian Hipotesis	66
4.6 Interpretasi Model Struktural dan Model Pengukuran Mengenai Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Burger King Surabaya	68
4.6.1 Interpretasi Persamaan Struktural (<i>Inner Model</i>).....	68
4.6.2 Interpretasi Persamaan Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	71
4.7 Evaluasi Model Secara Keseluruhan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kriteria Ketentuan Penilaian Reliabilitas	13
3.1	Variabel Penelitian	32
4.1	Hasil Uji Validasi	38
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Pelanggan	43
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian Produk	44
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Kunjungan	45
4.9	Kriteria Nilai Jawaban	47
4.10	Kuesioner Variabel Kualitas Layanan	47
4.11	Kuesioner Variabel <i>Store Atmosphere</i>	49
4.12	Kuesioner Variabel Kualitas Produk	50
4.13	Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.14	Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	52
4.15	Nilai <i>Outer Loading</i>	59
4.16	Nilai <i>Average Variance Extract (AVE)</i>	60
4.17	Nilai <i>Cross Loading</i>	61
4.18	Nilai <i>Composite Reliability</i>	63
4.19	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	63
4.20	<i>Path Coefficient</i>	64
4.21	Hasil <i>Output R-Square</i>	65
4.22	<i>T-Statistics</i>	66

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.1	Model Reflektif	17
2.2	Model Formatif	17
2.3	Alur Algoritma	19
2.4	Diagram Jalur Penelitian	27
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Pelanggan	44
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian Produk	45
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Kunjungan	46
4.7	Jawaban Variabel Kualitas Layanan	48
4.8	Kuesioner Variabel <i>Store Atmosphere</i>	49
4.9	Kuesioner Variabel Kualitas Produk	50
4.10	Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.11	Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	52
4.12	Rancangan Diagram Jalur Penelitian	54
4.13	Diagram Jalur Model Akhir Setelah Bootstrapping	66

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
1	Kuesioner Penelitian
2	Data Penelitian 150 Responden
3	Uji Validitas Dengan <i>Software</i> SPSS
4	Uji Reliabilitas Dengan <i>Software</i> SPSS
5	<i>Stop Iteration Changes</i>
6	<i>Outer Loading</i>
7	<i>Cronbach's Alpha, Composite Reliability, AVE, R-Square</i>
8	<i>Path Coefficient</i>
9	<i>Outer Weight</i>
10	Skor Variabel Laten Endogen dan Eksogen
11	Diagram Jalur Hasil Algoritma PLS
12	Diagram Jalur Hasil <i>Bootstrapping</i>