

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Manfaat.....	4
1.4.1 Manfaat bagi penulis.....	5
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.3 Manfaat bagi akademis.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Empiris.....	7
2.2 Tinjauan Teoritis	19
2.2.1 <i>Service Quality</i>	19
2.2.2 <i>Food Quality</i>	20
2.2.3 <i>Price</i>	22
2.2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	25

2.3	Kerangka Berpikir	28
BAB III.....		29
METODE PENELITIAN		29
3.1	Pendekatan Penelitian	29
3.2	Obyek Penelitian	29
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel	30
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.4	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1	Jenis Data	31
3.4.2	Sumber Data.....	31
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5	Definisi Operasional.....	32
3.6	Desain Instrument Penelitian	36
3.7	Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV		41
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.2	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	42
4.2	Hasil Penelitian	43
4.2.1	Pengujian Kualitas Data.....	43
4.3.	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3.1.	Uji Normalitas	46
4.3.2.	Uji Multikolinearitas	46
4.3.3.	Uji Autokorelasi	46

4.3.4.	Uji Heterokedastisitas	47
4.4	Pengujian Hipotesis.....	48
4.4.1	Uji Regresi Linier Berganda.....	48
4.4.2	Uji F	49
4.4.3	Uji t.....	50
4.4.4	Koefisien Determinasi.....	51
4.5	Pembahasan.....	51
4.5.1.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	51
4.5.2.	Pengaruh <i>Food Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.5.3.	Pengaruh <i>Price</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	53
BAB V	55
KESIMPULAN	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	56
Lampiran 1.	Biodata.....	59
Lampiran 2.	Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 3.	Tabulasi Data	63
Lampiran 4.	Distribusi Frekuensi.....	66
Lampiran 5.	Data Interval	76
Lampiran 6.	Hasil Output SPSS	77
Lampiran 7.	Hasil Plagiarism Checker	91
Lampiran 8.	Sertifikat Conference	92
Lampiran 9.	Berita Acara Bimbingan Skripsi	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Skala Likert	32
Tabel 3. 2 Desain Instrument Penelitian	35
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Hasil	42
Tabel 4. 4 Uji Validitas	44
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4. 6 Uji Kolmogorov Smirnov	46
Tabel 4. 7 Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4. 8 Uji Autokorelasi	47
Tabel 4. 9 Uji Durbin Watson	47
Tabel 4. 10 Uji Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4. 11 Uji Simultan (Uji F)	49
Tabel 4. 12 Uji Parsial (Uji t)	50
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4. 1 Denah Kimchi-Go Express.....	42
Gambar 4. 2 Gerai Kimchi-Go Express	43
Gambar 4. 3 Scatter Plot	48

