

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1    Sejarah Pizza Hut .....	1
1.1.2    Visi dan Misi Pizza Hut .....	2
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3    Rumusan Masalah .....	7
1.4    Tujuan Penelitian.....	9
1.5    Manfaat Penelitian.....	9
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1    Teori-teori Terkait Penelitian .....	11
2.1.1    Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2    Perilaku Pelanggan.....	11
2.1.3    Harga .....	12
2.1.4    Keadilan Harga.....	12
2.1.5    Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.6    Niat Mengunjungi Kembali.....	14
2.1.7    Ekuitas Merek .....	15
2.1.8    Loyalitas Pelanggan .....	15
2.2    Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	16

2.3	Penelitian Terdahulu.....	19
2.4	Kerangka Pemikiran .....	22
2.5	Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	25
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	26
3.2.1	Variabel Penelitian .....	26
3.2.2	Skala Pengukuran.....	29
3.3	Tahapan Penelitian .....	29
3.4	Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1	Populasi .....	30
3.4.2	Sampel.....	31
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	32
3.5.1	Pengumpulan Data .....	32
3.5.2	Sumber Data.....	32
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.6.1	Uji Validitas .....	33
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	34
3.6.3	Uji Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	35
3.7	Teknis Analisis Data.....	36
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	36
3.7.2	Pemodelan Persamaan Struktural.....	38
3.7.3	Uji Hipotesis.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	42
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	45
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Mengunjungi .....	48

4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Teman Makan.....	49
4.1.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	50
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	51
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
4.2.3	Uji Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	64
4.2.4	Uji Hipotesis.....	64
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>74</b>
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran .....	76
5.2.1	Secara Praktis .....	76
5.2.2	Secara Teoritis.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>85</b>