

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Batasan dan Asumsi Masalah	5
1.5 Manfaat dan Kontribusi	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Penelitian Terkait	7
2.2 Profil SWK Ketintang.....	16
2.3 <i>Service Quality</i>	21
2.4 <i>Food Quality</i>	21
2.5 <i>Physical Quality</i>	22
2.6 <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.7 <i>Revisit Intention</i>	24
2.8 <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	25
2.9 Uji Validitas	29
2.10 Uji Reliabilitas	29
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Penentuan Objek	32
3.2 Identifikasi Masalah.....	32
3.3 Studi Literatur	32
3.4 Konseptualisasi Model Penelitian.....	32
3.5 Operasionalisasi Konstruk	35

3.6	Perancangan Alat Ukur	35
3.7	Perancangan Metode Pengumpulan Data	41
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.9	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	42
3.10	Analisis dan Pembahasan.....	45
3.11	Kesimpulan	45
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Pengumpulan Data dan Analisis Statistika Deskriptif.....	46
4.2	Hasil dan Analisis Uji Alat Ukur	50
	4.2.1 Hasil dan Analisis Uji Validitas Alat Ukur.....	50
	4.2.2 Hasil dan Analisis Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	51
4.3	Hasil dan Analisis Model Pengukuran.....	52
	4.3.1 Hasil dan Analisis Uji Kesesuaian Model Pengukuran	52
	4.3.2 Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran..	54
4.4	Hasil dan Analisis Uji Kesesuaian Model Struktural	56
4.5	Analisis Pengaruh Model Struktural.....	60
	4.5.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	60
	4.5.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	60
	4.5.3 Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	61
	4.5.4 Pengaruh <i>Food Quality</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	61
	4.5.5 Pengaruh <i>Physical Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	62
	4.5.6 Pengaruh <i>Physical Quality</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	62
	4.5.7 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Revisit Intention</i>	63
4.6	Implikasi Manajerial	63
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN.....		72
BIODATA PENULIS		91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data keluhan Pelanggan	3
Gambar 2.1 Pintu Masuk SWK Ketintang	16
Gambar 2.2 Peta Lokasi SWK Ketintang	17
Gambar 2.3 Suasana di SWK Ketintang	18
Gambar 2.4 Fasilitas Mushola dan Toilet di SWK Ketintang	20
Gambar 2.5 Lantai 2 terbuka SWK Ketintang	20
Gambar 2.6 Variabel Laten	26
Gambar 2.7 Variabel Manifes	27
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Model Konseptual.....	35
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	49
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	50
Gambar 4.6 Hasil Estimasi Model Struktural.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terkait.....	7
Tabel 2.2 Posisi Penelitian	13
Tabel 2.3 Nama Warung di SWK Ketintang.....	18
Tabel 3.1 Operasionalisasi Konstruk Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Penggunaan Skala <i>Likert</i> Pada Penelitian	40
Tabel 3.3 Aspek Pengukuran Penelitian.....	40
Tabel 3.4 Syarat Uji Model	43
Tabel 3.5 Syarat Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk	44
Tabel 4.1 Ringkasan Uji Validitas Alat Ukur	50
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Reliabilitas Alat Ukur	52
Tabel 4.3 Indeks Kesesuaian Model pengukuran.....	53
Tabel 4.4 <i>Standardized Loading</i> Hasil Estimasi Pada Model Pengukuran	55
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Pengujian Kesesuaian Model Struktural	56
Tabel 4.6 Hasil Uji hipotesis dan Koefisien Estimasi Model Struktural.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Kuesioner</i> Penelitian.....	72
Lampiran 2. Komponen Variabel <i>Service Quality</i>	73
Lampiran 3. Komponen Variabel <i>Food Quality</i>	74
Lampiran 4. Komponen Variabel <i>Physical Quality</i>	74
Lampiran 5. Komponen Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	75
Lampiran 6. Komponen Variabel <i>Revisit Intention</i>	75
Lampiran 7. Data <i>Kuesioner</i> Responden	76
Lampiran 8. Syntax Model Configural	86
Lampiran 9. Syntax Model Struktural.....	88