

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kontribusi Tugas Akhir.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Service Quality</i>	7
2.2 <i>Price</i>	8
2.3 <i>Customer Trust</i>	9
2.4 Loyalitas.....	10
2.5 Penelitian Terdahulu.....	11
2.6 Kerangka Konseptual.....	15
2.7 Hipotesis Penelitian.....	15
BAB 3 METODE TUGAS AKHIR	18
3.1 Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian.....	18
3.2 Jenis Penelitian	18
3.3 Defenisi Operasionalisasi.....	19
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi	21
3.4.2 Sampel.....	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Alat Ukur Data	23
3.7 Uji Validitas dan Uji Relibilitas.....	23
3.7.1 Uji Validitas.....	23
3.7.2 Uji Realibilitas.....	24

3.8 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.8.1 Uji Normalitas.....	24
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	24
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas.....	25
3.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
3.9.1 Persamaan Regresi.....	25
3.9.2 Koefisien Determinan (R ²).....	26
3.10 Uji Hipotesis.....	26
3.10.1 Uji t (Uji Parsial).....	26
3.10.2 Uji F (Uji Simultan).....	27
BAB 4 DESAIN DAN PEMBUATAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	28
4.1.1 Sejarah.....	28
4.1.2 Logo, Visi dan Misi Perusahaan.....	28
BAB 5 PENGUJIAN DAN ANALISA.....	30
5.1 Deskripsi Data Penelitian.....	30
5.2 Gambaran Umum Responden.....	30
5.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	32
5.4.1 Uji Validitas.....	39
5.4.2 Uji Reliabilitas.....	41
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	41
5.5.1 Uji Normalitas.....	41
5.5.2 Uji Multikolinearitas.....	42
5.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	43
5.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
5.6.1 Uji Persamaan Regresi.....	44
5.6.2 Uji Koefisien Determinan (R ²).....	45
5.7 Uji Hipotesis.....	45
5.7.1 Uji t (Uji Parsial).....	45
5.7.2 Uji F (Uji Simultan).....	47
5.8 Pembahasan.....	48
BAB 6 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	53
6.1 Kesimpulan.....	53

6.2 Rekomendasi	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Fritto Chicken Cabang Denai.....	2
Tabel 1. 2 Data Pra-Survey Fritto Chicken Cabang Denai.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	18
Tabel 3. 2 Variabel Operasional	19
Tabel 3. 3 Data Pembeli Fritto Chicken Cabang Denai 2023.....	21
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	23
Tabel 5. 1 Kriteria Skor Variabel.....	33
Tabel 5. 2 Tanggapan Responden Mengenai Service Quality	33
Tabel 5. 3 Tanggapan Responden Mengenai Price	36
Tabel 5. 4 Tanggapan Responden Mengenai Customer Trust	37
Tabel 5. 5 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	38
Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 5. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 5. 8 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 5. 9 Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 5. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glesjer	43
Tabel 5. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	44
Tabel 5. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	45
Tabel 5. 13 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	46
Tabel 5. 14 Hasil Uji F (Uji Simultan)	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Industri Kuliner di Indonesia	1
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	15
Gambar 3. 1 Lokasi Fritto Chicken Cabang Denai	18
Gambar 5. 1 Responden berdasarkan usia.....	30
Gambar 5. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Gambar 5. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Gambar 5. 4 Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	32