DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL i
HALAMAN JUDUL ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
PERSEMBAHAN v
MOTTO vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
ABSTRAK xiv
ABSTRACT xv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian 6
1.3. Tujuan Penelitian 7
1.4. Manfaat Penelitian 8
1.5. Sistematika Penulisan 8

BAB II KAJIAN PUSTAKA 10
2.1. Word Of Mouth 9
2.2. Prediktor Word Of Mouth 13
2.2.1 Kepuasan 13
2.3. Kualitas Makanan 22
2.4. Kualitas Lingkungan Fisik 24
2.5. Kerangka Konseptual 27

BAB III METODE PENELITIAN 28
3.1. Lokasi Penelitian 28
3.2. Unit Analisis 28
3.3. Populasi dan Sampel 28
3.4. Jumlah Sampel 29
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian 29
3.5.1 Kualitas Makanan 30
3.5.2 Kualitas Lingkungan Fisik 30
3.5.3 Kepuasan 31
3.5.4 Trust 31
3.5.5 Commitment 31
3.5.6 Word Of Mouth 32
3.6. Instrumen Pengumpulan Data 33
3.7. Skala 33

3.8. Uji Validitas 33
3.9. Uji Reliabilitas 35
3.10. Analisis Data 36
3.10.1. Analisis Deskriptif 36
3.10.2. Analisis *Structural Equation Model* (SEM) 37
3.10.2.1 Uji Kualitas Data 37
3.10.2.2 Uji Konfirmatori 38
3.10.2.3 Uji GOF *Strutural Equation Model* (SEM) 39
3.10.2.4 Uji Hipotesis 41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42
4.1. Analisis Deskriptif Responden 43
4.1.1. Identitas Responden 43
4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 45
4.2. Uji Kualitas Data 49
4.2.1. Uji Normalitas 49
4.2.2. Outlier 51
4.3. Uji Konfirmatory (*Confirmatory Factor Analysis*) 51
4.4. Analisis *Structural Equation Modelling* 53
4.4.1. Diagram Jalur (*Path Diagram*) 53
4.4.2. Evaluasi Terhadap Goodness Of Fit (GOF) 54
4.4.3. Pengujian Hipotesis 54
4.5. Pembahasan 58

BAB V PENUTUP 64
5.1. Kesimpulan 64
5.2. Implikasi 65
5.3. Saran 66

DAFTAR PUSTAKA 68
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas 40 responden	34
Table 3.2	Hasil Uji Reliabilitas 40 responden	36
Tabel 4.1.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2.	Identitas Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3.	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.4.	Identitas Responden Berdasarkan Pengeluaran rata-rata	44
Tabel 4.5.	Skala Interval	45
Tabel 4.6.	Uji Normalitas Data	50
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	52
Tabel 4.8.	Hasil Uji *Goodness Of Fit*	54
Tabel 4.9.	Hasil Uji Hipotesis	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konsep 27
Gambar 4.1. Nilai Batas Mahalanobis Distance..... 51
Gambar 4.2 Hasil Model Diagram Jalur 53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian
Lampiran 2 Uji Validitas 40 Responden
Lampiran 3 Uji Reliabilitas 40 Responden
Lampiran 4 Rangkuman Karakteristik Responden
Lampiran 5 Data Penelitian (156 Sampel)
Lampiran 6 Data Perhitungan Frequence Responden
Lampiran 7 Uji Validitas
Lampiran 8 Uji Reliabilitas
Lampiran 9 Model SEM
Lampiran 10 Uji Kualitas Data
Lampiran 11 Uji Outlier
Lampiran 12 Uji Goodness Of Fit
Lampiran 13 Standardized Regression Wieghts
Lampiran 14 Uji Hipotesis