DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT……..…… i

HALAMAN PENGESAHAN……... ii

KATA PENGANTAR ……. iii

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH……... v

ABSTRAK/ ABSTRACT …….. vi

DAFTAR ISI ……. viii

DAFTAR GAMBAR ……..……. xi

DAFTAR TABEL …….. xii

DAFTAR LAMPIRAN ……. xiii

BAB I PENDAHULUAN ……..…….. 1

1.1 Latar Belakang ……..……. 1

1.2 Identifikasi Masalah ……...……... 4

1.3 Rumusan masalah……..…..... 5

1.4 Tujuan Penelitian……..….. 5

1.5 Manfaat Penelitian……..…… 5

1.6 Sistematika Penulis……. 6

BAB II LANDASAN TEORI……... 7

2.1 Deskripsi Mentai……..……..... 7

2.2 Kualitas Makanan ……. 8

2.2.1 Pengertian Kualitas Makanan……..... 8

2.2.2 Faktor Kualitas Makanan…… 9

2.3 Kepuasan Pelanggan……... 11

2.3.1 Pengerian Kepuasan Pelanggan…… 11

2.3.2 Pengukuran Kepusan Pelanggan…… 12

2.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan…… 13
2.3.4 Faktor Kepuasan Pelanggan…….. 14
2.4 Media sosial…… 15
2.5 Kerangka Berpikir……... 17
2.6 Pengembangan Hipotesis…… 17
BAB 3 METODOLOGI…….. 19
3.1 Metode Penelitian…… 19
3.2 Objek Penelitian…….. 20
3.3 Populasi dan Sampel……... 20
3.3.1 Populasi……...…….... 20
3.3.2 Sampel…….....…… 20
3.4 Teknik Sampling…… 21
3.5 Sumber Data…… 22
3.6 Teknik Pengumpulan Data…….... 23
3.6.1 Kuesioner…….....24
3.7 Variabel Penelitian…….. 25
3.8 Definisi Operasional Variabel…… 26
3.9 Uji Instrumen Penelitian…… 30
3.10 Analisis Data…… 31
3.10.1 Analisis Faktor…….... 31
3.10.2 Asumsi Analisis Faktor…….…31
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN…… 33
4.1 Sejarah Mentai *Eat Lovah*……... 33
4.1.2 Produk Mentai *Eat Lovah*……..... 34
4.1.3 Nama dan Alamat……..…… 34
4.2 Deskripsi Data…… 34
4.2.1 Deskripsi Responden……..…... 35

4.3 Uji Validitas…… 38

4.4 Hasil dan Pembahasan…… 43

4.4.1 KMO dan Barlett's…….... 43

4.4.2 Anti Image Matrics…… 44

4.4.3 Communalities……..... 47

4.4.4 Total Variance Explained……..... 48

4.4.5 Scree Plot……..…… 50

4.4.6 Rotated Compenent Matrix……..…….. 51

4.4.7 Component Transformationmatrix…… 52

BAB 5 Kesimpulan dan Saran…….…….. 53

5.1 Kesimpulan……..……... 53

5.2 Saran…… 54

DAFTAR PUSTAKA…….. 56