**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Konseptual 32

Gambar 3.1 Path Diagram .............................................................................................. 53

Gambar 4.1 Tampak Depan Restoran Pizza Hut ............................................................ 56

Gambar 4.2 Suasana Dalam Pizza Hut 56

Gambar 4.3 Logo Pizza Hut 57

Gambar 4.4.A Beberapa Pilihan Pizza 58

Gambar 4.4.B Beberapa Pilihan Snack 59

Gambar 4.4.C Beberapa Pilihan Menu Nasi 60

Gambar 4..4.D Beberapa Pilihan Pasta 61

Gambar 4.4.E Beberapa Pilihan Minuman & Es Krim 62

Gambar 4.4.F Beberapa Pilihan Minuman 63

Gambar 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk ........................................................... 65

Gambar 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan ........................................................ 66

Gambar 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan ................................................... 67

Gambar 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan .................................................... 68

Gambar 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk ...................................................... 69

Gambar 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .................................................. 70

Gambar 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan ............................................ 71

Gambar 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan ............................................ 72

Gambar 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk Kualitas Produk .................................. 73

Gambar 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk Kualitas Layanan ................................. 75

Gambar 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk Kepuasan Pelanggan ........................... 77

Gambar 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk Loyalitas Pelanggan ............................ 79

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 100

Lampiran 2 Analisis Deskriptif Kualitas Produk 103

Lampiran 3 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan . 109

Lampiran 4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan 109

Lampiran 5 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan 110

Lampiran 6 Skor Rata-rata Kualitas Produk 112

Lampiran 7 Skor Rata-rata Kualitas Layanan 115

Lampiran 8 Skor Rata-rata Kepuasan Pelanggan 117

Lampiran 9 Skor Rata-rata Loyalitas Pelanggan 118

Lampiran 10 Data Kuesioner (150 responden) Kualitas Produk 119

Lampiran 11 Data Kuesioner (150 responden) Kualitas Layanan 122

Lampiran 12 Data Kuesioner (150 responden) Kepuasan Pelanggan 126

Lampiran 13 Data Kuesioner (150 responden) Loyalitas Pelanggan 129

Lampiran 14 Output Lisrel 132

Lampiran 15 Model Pengukuran Lisrel ....................................................................... 148

Lampiran 16 Standardized Solution Lisrel .................................................................. 149