

## DAFTAR TABEL

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Top Brand Index Kategori Toko Donat di Indonesia .....   | 2  |
| Tabel 1.2 Kosumen Dunkin Donuts dan J`CO .....                     | 2  |
| Tabel 1.3 Data Penurunan Penjualan Dunkin Donuts .....             | 3  |
| Tabel 1.4 Data Penunjang Dunkin Donuts Gatsu .....                 | 3  |
| Tabel 1.5 Perbandingan Konsumen Dunkin Donuts dan JCO .....        | 4  |
| Tabel 1.6 Hasil Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen D`D ....     | 7  |
| Tabel 1.7 Hasil Tanggapan Responden Kualitas Produk D`D .....      | 9  |
| Tabel 1.8 Hasil Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan D`D.....    | 11 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                               | 40 |
| Tabel 3.1 Kisi kisi Instrumental .....                             | 49 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia .....                     | 59 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Waktu Terakhir Pembelian ..... | 60 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Penelitian Kualitas Produk .....               | 61 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Penelitian Kualitas Pelayanan .....            | 62 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Penelitian Loyalitas Pelanggan .....           | 63 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Penelitian Kepuasan Pelanggan .....            | 64 |
| Tabel 4.7 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen 1 .....       | 65 |
| Tabel 4.8 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen 2 .....       | 68 |
| Tabel 4.9 Regression Weights:)                                     | 70 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Goodness Of Fit .....                         | 71 |
| Tabel 4.11 Implied Covariance .....                                | 72 |
| Tabel 4.12 Pengaruh Langsung .....                                 | 73 |