

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SURAT KETERANGAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Pertanyaan Penelitian	10
1.4. Tujuan penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.6. Lingkup Penelitian	13
1.7. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II.....	15
LANDASAN TEORI.....	15
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. Kafe dan Kafe Ruang Terbuka	15
2.1.2. Kualitas pengalaman.....	16
2.1.3. Kualitas Interaksi	17
2.1.4. Kualitas Lingkungan Fisik.....	18
2.1.5. Kualitas Hasil.....	19
2.1.6. Kualitas Akses	19
2.1.7. Nilai yang Dirasakan Pengunjung	20
2.1.8. Kepuasan Pengunjung.....	21

2.1.9. Loyalitas Pengunjung	23
2.2. Pengembangan Hipotesis	24
2.2.1. Pengaruh Kualitas Interaksi dengan Nilai yang Dirasakan Pengunjung	24
2.2.2. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik dengan Nilai Yang Dirasakan Pengunjung	25
2.2.3. Pengaruh Kualitas Hasil dengan Nilai Yang Dirasakan Pengunjung ..	26
2.2.4. Pengaruh Kualitas Akses dengan Nilai Yang Dirasakan Pengunjung .	26
2.2.5. Pengaruh Kualitas Interaksi dengan Kepuasan Pengunjung.....	27
2.2.6. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pengunjung .	28
2.2.7. Pengaruh Kualitas Hasil dengan Kepuasan Pengunjung	28
2.2.8. Pengaruh Kualitas Akses dengan Kepuasan Pengunjung.....	29
2.2.9. Pengaruh Nilai Yang Dirasakan dengan Kepuasan Pengunjung	29
2.2.10. Pengaruh Nilai Yang Dirasakan dengan Loyalitas Pengunjung	31
2.2.11. Pengaruh Kepuasan Pengunjung dengan Loyalitas Pengunjung.....	32
2.3. Model Penelitian.....	33
BAB III	35
METODA PENELITIAN	35
3.1. Desain Penelitian	35
3.2. Metoda Pengumpulan Data	35
3.2.1. Sumber Data	35
3.2.2. Populasi dan Metode Penyampelan	35
3.3. Instrumen Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
3.3.1. Kualitas Interaksi	37
3.3.2. Kualitas Lingkungan Fisik.....	38
3.3.3. Kualitas Hasil.....	38
3.3.4. Kualitas Akses	39
3.3.5. Nilai yang Dirasakan Pengunjung	40
3.3.6. Kepuasan Pengunjung.....	41
3.3.7. Loyalitas Pengunjung	42
3.4. Instrumen Penelitian.....	43
3.4.1. Uji Validitas	43
3.4.2. Uji Reliabilitas	45

3.5. Metoda Analisis Data	45
3.5.1. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.6. Uji Hipotesis	47
3.6.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3.6.2. Uji F	49
3.6.3. Uji t	49
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Deskripsi Data Responden	50
4.1.1. Jenis Kelamin dan Rentang Usia	50
4.1.2. Tingkat Pendidikan Terakhir	52
4.1.3. Pekerjaan.....	52
4.1.4. Pendapatan (Uang Saku) per Bulan	53
4.1.5. Tujuan Pergi ke Kafe	54
4.2. Pengujian Instrumen Penelitian	54
4.2.1. Uji Validitas Data	54
4.2.2. Uji Reliabilitas Data.....	57
4.3. Analisis Deskriptif.....	57
4.4. Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov	60
4.4.2. Uji Multikolineritas.....	61
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.5.1. Uji Koefisien Determinasi	62
4.5.2 Uji F	64
4.5.3. Uji t	66
4.6. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	69
4.7. Pembahasan	71
4.7.1. Pengaruh Kualitas Interaksi pada Nilai yang Dirasakan Pengunjung .	71
4.7.2. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik pada Nilai yang Dirasakan Pengunjung	72
4.7.3. Pengaruh Kualitas Hasil pada Nilai yang Dirasakan Pengunjung.....	74

4.7.4. Pengaruh Kualitas Akses pada Nilai yang Dirasakan Pengunjung.....	75
4.7.5. Pengaruh Kualitas Interaksi pada Kepuasan Pengunjung.....	76
4.7.6. Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik pada Kepuasan Pengunjung	77
4.7.7. Pengaruh Kualitas Hasil pada Kepuasan Pengunjung	78
4.7.8. Pengaruh Kualitas Akses pada Kepuasan Pengunjung.....	79
4.7.9. Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pengunjung pada Kepuasan Pengunjung	80
4.7.10. Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pengunjung pada Loyalitas Pengunjung	82
4.7.11. Pengaruh Kepuasan Pengunjung pada Loyalitas Pengunjung.....	84
BAB V.....	87
SIMPULAN	87
5.1. Simpulan.....	87
5.2. Implikasi	87
5.3. Keterbatasan	91
5.4. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	101