

<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTI SARI</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Perilaku Konsumen .....	6
2.1.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	6
2.2. Proses Pengambilan Keputusan .....	6
2.3. Dimensi Kualitas Jasa .....	9
2.4. Kafe .....	10
2.5. Oka Kafe .....	10
2.6. Minat Berkunjung Ulang.....	14
2.7. Pandemi Covid-19.....	15
2.8. Penelitian Terdahulu .....	16
2.9. Kerangka Konseptual Penelitian .....	17
2.10. Hipotesis.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1. Desain Penelitian.....	19
3.1.1. Jenis Penelitian.....	19
3.1.2. Populasi dan Sampel.....	19
3.2. Sumber Data.....	21
3.2.1. Data Primer .....	21
3.3. Tehnik Pengumpulan Data.....	21
3.3.1. Kuisisioner.....	21
3.3.2. Studi Pustaka.....	21
3.4. Instrument Penelitian.....	21

3.5.	Definisi Operasional.....	23
3.6.	Uji Persyaratan Instrumen.....	25
3.6.1.	Uji Validitas .....	25
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	25
3.7.	Uji Persyaratan Analisis Data .....	26
3.7.1.	Uji Normalitas.....	26
3.7.2.	Uji Linieritas .....	27
3.7.3.	Uji Homogenitas .....	27
3.7.4.	Uji Multikolinieritas.....	28
3.8.	Metode Analisis Data .....	28
3.8.1.	Analisis Deskriptif Responden .....	28
3.8.2.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	29
3.9.	Pengujian Hipotesis.....	30
3.9.1.	Uji t.....	30
3.9.2.	Uji F.....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1.	Analisis Karakteristik Responden .....	34
4.1.1.	Deskripsi jenis kelamin responden .....	34
4.1.2.	Deskripsi usia responden .....	35
4.1.3.	Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	36
4.1.4.	Deskripsi gaji responden.....	37
4.1.5.	Deskripsi pengalaman responden berkunjung bersama siapa saja saat ke Kafe Tuli (Oka Kafe). .....	38
4.1.6.	Deskripsi alasan utama responden berkunjung ke Kafe Tuli (Oka Kafe). .....	39
4.1.7.	Deskripsi frekuensi kunjungan Responden.....	40
4.1.8.	Deskripsi sumber informasi mengenai Kafe Tuli (Oka Kafe) yang diperoleh responden.....	40
4.2.	Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	41
4.2.1.	Hasil Uji Validitas.....	41
4.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4.3.	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data .....	47
4.3.1.	Hasil Uji Normalitas .....	47
4.3.2.	Hasil Uji Linieritas.....	47
4.3.3.	Hasil Uji Homogenitas.....	48
4.3.4.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
4.4.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	49



4.5. Pengujian Hipotesis.....	51
4.5.1. Uji T.....	51
4.5.2. Uji F.....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>56</b>
a. Kesimpulan.....	56
b. Saran.....	56
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN HASIL UJI PERSYARATAN INSTRUMEN .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN HASIL UJI PERSYARATAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>91</b>

### DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	23
Tabel 4. 1 Hasil dari Uji Frekuensi Data Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 4. 2 Hasil dari Uji Frekuensi Data Usia Responden .....	35
Tabel 4. 3 Hasil dari Uji Frekuensi Data Pekerjaan Responden.....	36
Tabel 4. 4 Hasil dari Uji Frekuensi Data Gaji Responden.....	37
Tabel 4. 5 Hasil dari Uji Frekuensi Data Pengalaman Responden Berkunjung Bersama Siapa Saja.....	38
Tabel 4. 6 Hasil dari Uji Frekuensi Data Alasan Utama Responden Berkunjung.....	39
Tabel 4. 7 Hasil dari Uji Frekuensi Data Banyaknya Kunjungan Ke Kafe Tuli (Oka Kafe) Dalam Sebulan Selama Pandemi .....	40
Tabel 4. 8 Hasil dari Uji Frekuensi Data Sumber Informasi Mengenai Kafe Tuli (Oka Kafe) .....	40
Tabel 4. 9 Hasil dari Uji Validitas Variabel Reliabilitas .....	41
Tabel 4. 10 Hasil dari Uji Validitas Variabel Daya Tanggap .....	42
Tabel 4. 11 Hasil dari Uji Validitas Variabel Jaminan .....	42
Tabel 4. 12 Hasil dari Uji Validitas Variabel Empati.....	43
Tabel 4. 13 Hasil dari Uji Validitas Variabel Bukti Fisik.....	43
Tabel 4. 14 Hasil dari Uji Validitas Variabel Minat Berkunjung Ulang .....	44
Tabel 4. 15 Hasil dari Uji Reliabilitas Variabel Reliabilitas .....	44
Tabel 4. 16 Hasil dari Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap .....	45
Tabel 4. 17 Hasil dari Uji Reliabilitas Variabel Jaminan .....	45
Tabel 4. 18 Hasil dari Uji Reliabilitas Variabel Empati .....	45
Tabel 4. 19 Hasil dari Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik.....	46
Tabel 4. 20 Hasil dari Uji Reliabilitas Variabel Minat Berkunjung Ulang .....	46
Tabel 4. 21 Hasil dari Uji Normalitas.....	47



Tabel 4. 22 Hasil dari Uji Linieritas .....	47
Tabel 4. 23 Hasil dari Uji Homogenitas .....	48
Tabel 4. 24 Hasil dari Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4. 25 Hasil dari Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
Tabel 4. 26 Hasil dari Uji F .....	54
Tabel 1 lampiran Kuisisioner Reliabilitas .....	62
Tabel 2 Lampiran Kuisisioner Daya Tanggap.....	63
Tabel 3 lampiran Kuisisioner Jaminan .....	63
Tabel 4 Lampiran Kuisisioner Empati.....	64
Tabel 5 Lampiran Kuisisioner Bukti Fisik .....	64
Tabel 6 Lampiran Kuisisioner Minat Berkunjung Ulang.....	65
Tabel 7 Jawaban Kuisisioner Variabel Reliabilitas .....	67
Tabel 8 Jawaban Kuisisioner Variabel Daya Tanggap.....	69
Tabel 9 Jawaban Kuisisioner Variabel Jaminan .....	72
Tabel 10 Jawaban Kuisisioner Variabel Empati.....	74
Tabel 11 Jawaban Kuisisioner Variabel Bukti Fisik .....	77
Tabel 12 Jawaban Kuisisioner Variabel Minat Berkunjung Kembali .....	79
Tabel 13 Lampiran Jawaban Kuisisioner Variabel Minat Berkunjung Kembali .....	82
Tabel 14 Lampiran Hasil Uji Validitas Variabel Reliabilitas.....	85
Tabel 15 Lampiran Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap.....	86
Tabel 16 Lampiran Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan.....	87
Tabel 17 Lampiran Hasil Uji Validitas Empati .....	88
Tabel 18 Lampiran Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik .....	89
Tabel 19 Lampiran Hasil Uji Normalitas Variabel Reliabilitas.....	91
Tabel 20 Lampiran Hasil Uji Normalitas Variabel Daya Tanggap .....	92
Tabel 21 Lampiran Hasil Uji Normalitas Variabel Jaminan .....	92
Tabel 22 Lampiran Hasil Uji Normalitas Variabel Empati .....	93
Tabel 23 Lampiran Hasil Uji Normalitas Variabel Bukti Fisik.....	93
Tabel 24 Lampiran Hasil Uji Linier Variabel Reliabilitas.....	95
Tabel 25 Lampiran Hasil Uji Linier Variabel Daya Tanggap .....	95
Tabel 26 Lampiran Hasil Uji Linier Variabel Jaminan .....	95
Tabel 27 Lampiran Hasil Uji Linieritas Variabel Empati.....	96
Tabel 28 Lampiran Hasil Uji Linieritas Variabel Bukti Fisik .....	96
Tabel 29 Lampiran Hasil Uji Homogenitas Variabel Reliabilitas .....	97
Tabel 30 Lampiran Hasil Uji Homogenitas Variabel Daya Tanggap.....	97
Tabel 31 Lampiran Hasil Uji Homogenitas Variabel Jaminan.....	98
Tabel 32 Lampiran Hasil Uji Homogenitas Variabel Empati.....	98
Tabel 33 Lampiran Hasil Uji Homogenitas Variabel Bukti Fisik .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tampak depan gedung Mutearea .....	11
Gambar 2. 2 Tampak belakang gedung Mutearea .....	12