

## Daftar Isi

Pernyataan .....	ii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Lampiran .....	viii
Intisari .....	ix
Abstract .....	x
Bab I.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Lingkup Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
Bab II.....	9
2.1 Ekspektasi Konsumen .....	9
2.2 Atmosfer.....	10
2.2.1 Faktor Ambien .....	13
2.2.2 Faktor Desain .....	14
2.2.3 Faktor Sosial .....	15
2.2.4 Faktor Exterior .....	15
2.3 Pengalaman Konsumen.....	15
Bab III .....	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Metoda Pengumpulan Data .....	20

3.3 Instrumen Penelitian.....	23
3.4 Metoda Analisis Data.....	25
Bab IV .....	27
4.1 Profil Informan.....	27
4.2 Ekspektasi .....	28
4.3 Intensitas .....	30
4.4 Harga.....	31
4.5 Produk .....	32
4.6 Atmosfer.....	34
4.6.1 Faktor Ambien .....	35
4.6.2 Faktor Desain .....	40
4.6.3 Faktor Sosial .....	44
4.6.4 Faktor Exterior .....	46
4.7 Pengalaman Konsumen.....	49
4.8 Kepuasan Konsumen.....	51
Bab V .....	54
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Implikasi.....	56
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	57
5.4 Saran.....	58
Daftar Pustaka .....	59
Lampiran .....	61