

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
TESIS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR RUMUS .....	ix
INTISARI .....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Loyalitas Konsumen.....	10
2.3 Bauran Pemasaran.....	12
2.4 <i>Consumer Value</i> .....	13
2.4.1 <i>Hedonic Value</i> .....	13
2.4.2 <i>Utilitarian Value</i> .....	14
2.5 <i>Consumer Knowledge</i> (Pengetahuan Konsumen).....	15
2.6 Model Kano .....	17
2.7 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	20
2.7.1 Definisi SEM.....	20
2.7.2 Model Pengukuran .....	22
2.7.3 Model Struktural.....	22
2.8 Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	37
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1 Populasi.....	40
3.3.2 Sampel .....	40
3.4 Variabel Penelitian .....	42
3.5 Metode Pengambilan Data .....	46
3.6 Metode Analisis Data .....	48
3.7 Hipotesis Penelitian.....	48

3.8 Kerangka Berpikir dan Diagram Alir Penelitian.....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1 Restoran Korea di Yogyakarta .....	60
4.2 Analisis Kebutuhan Konsumen Berdasarkan Atribut Bauran Pemasaran... 61	
4.2.1 Profil dan perilaku konsumen .....	61
4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Uji Coba .....	68
4.2.3 Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	74
4.2.4 Pengkategorian kebutuhan konsumen berdasarkan atribut bauran pemasaran.....	79
4.3 Analisis Pengaruh <i>Hedonic Value</i> , <i>Utilitarian Value</i> , dan Pengetahuan Konsumen terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen .....	93
4.3.1 Profil Responden Studi SEM.....	93
4.3.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Uji Coba SEM .....	99
4.3.3 <i>Data Screening</i> SEM.....	105
4.3.4 Evaluasi Model Pengukuran .....	120
4.3.5 Evaluasi Model Struktural.....	127
4.4 Implikasi Penelitian.....	136
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>139</b>
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Saran .....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>141</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>148</b>