

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Lingkup Penelitian.....	8
1.7. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Jasa.....	11
2.1.2. Lingkungan Fisik	12

2.1.3.	Dekorasi dan Artefak	13
2.1.4.	Tata Ruang	14
2.1.5.	Suasana Tempat	15
2.1.6.	Kepuasan Konsumen	15
2.1.7.	Loyalitas Konsumen	16
2.2.	Kajian Penelitian Terdahulu	18
2.3.	Perumusan Hipotesis	19
2.3.1.	Pengaruh Dekorasi dan Artefak Pada Kepuasan Konsumen	19
2.3.2.	Pengaruh Tata Ruang Pada Kepuasan Konsumen	19
2.3.3.	Pengaruh Suasana Tempat Pada Kepuasan Konsumen	19
2.3.4.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Pada Loyalitas Konsumen	19
2.4.	Model Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		22
3.1	Desain Penelitian	22
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran	22
3.2.1.	Dekorasi dan Artefak	22
3.2.2.	Tata Ruang	23
3.2.3.	Suasana Tempat	24
3.2.4.	Kepuasan Konsumen	25
3.2.5.	Loyalitas Konsumen	27
3.3	Desain Pengambilan Sampel	28
3.3.1	Metode Pengambilan Sampel	28
3.3.2.	Populasi dan Sampel	29

3.3.3.	Ukuran Sampel	29
3.3.4.	Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	29
3.4.	Objek Penelitian.....	29
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.	Instrumen Penelitian	31
3.7.	Pengujian Instrumen	32
3.7.1.	Pengujian Validitas	32
3.7.2.	Pengujian Reliabilitas	34
3.8.	Metode Analisis Data	34
3.8.1.	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.1.1	Uji Normalitas	34
3.8.1.2	Uji Multikolinieritas	34
3.8.1.3	Analisis <i>Goodness of Model Fit</i>	35
3.8.2.	Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.8.3.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	38
3.8.5.	Tingkat Signifikansi.....	39
3.8.6.	Pengujian Hipotesis	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1.	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	42
4.1.1.	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	43
4.1.2.	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.1.3.	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal Terakhir.....	44

4.1.4.	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
4.1.5.	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	45
4.1.6.	Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kunjungan.....	46
4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar.....	47
4.2.1.	Uji Validitas Sampel Besar	47
4.2.2.	Uji Reliabilitas Sampel Besar	49
4.2.	Analisis Deskriptif Variabel	49
4.4.	Hasil Analisis Data	51
4.4.1.	Hasil Uji Asumsi Klasik	52
4.4.2.	Uji Normalitas.....	52
4.4.3.	Uji Multikolinieritas	53
4.5.	Hasil Uji Hipotesis.....	53
4.5.1.	Pengaruh Dekorasi dan Artefak pada Kepuasan Konsumen	55
4.5.2.	Pengaruh Tata Ruang pada Kepuasan Konsumen	55
4.5.3.	Pengaruh Suasana Tempat pada Kepuasan Konsumen	56
4.5.4.	Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen	56
4.6.	Pembahasan	57
4.6.1.	Pengaruh Dekorasi dan Artefak pada Kepuasan Konsumen	57
4.6.2.	Pengaruh Tata Ruang pada Kepuasan Konsumen	58
4.6.3.	Pengaruh Suasana Tempat pada Kepuasan Konsumen	59
4.6.4.	Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen	62

BAB V KESIMPULAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Implikasi	65
5.2.1. Implikasi Teoritis	65
5.2.2. Implikasi Manajerial	65
5.3. Keterbatasan	676
5.4. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Restoran Eastern Kopi TM	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	21

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Item Pengukuran Dekorasi dan Artefak.....	23
Tabel 3.2 Item Pengukuran Tata Ruang.....	24
Tabel 3.3 Item Suasana Tempat	24
Tabel 3.4 Item Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
Tabel 3.5 Item Pengukuran Loyalitas Konsumen	27
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal Terakhir....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Pendapatan per Bulan	46
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Waktu Kunjungan.....	47
Tabel 4.7 Nilai KMO dan Bartlett's Test	46
Tabel 4.8 Hasil Rotated Component Matrix	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	48
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Statistik Variabel.....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Data.....	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	54
Tabel 4.15. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar	77
Lampiran 3. Deskripsi Variabel	82
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik	83
Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda dan Sederhana	84