

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I.....	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 .....	8
1.6 Lingkup Penelitian .....	9
1.7 Sistematika Penelitian .....	9
BAB II.....	11
2.1 Bisnis Kuliner.....	11
2.2 Merek.....	13
2.2.1 Atribut Pengalaman Restoran .....	14
2.2.2 Suasana .....	16
2.2.3 Kualitas Makanan .....	17
2.2.4 Kualitas Layanan .....	18
2.2.5 Kehadiran Pelanggan Lain.....	19
2.2.6 Citra Merek .....	20
2.2.7 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.8 Kepercayaan Merek .....	22

2.2.9 Preferensi Merek.....	22
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu .....	23
2.4 Perumusan Hipotesis .....	26
2.4.1 Pengaruh Suasana pada Citra Merek .....	26
2.4.2 Pengaruh Suasana pada Kepuasan Pelanggan .....	27
2.4.3 Pengaruh Kualitas Makanan pada Citra Merek .....	28
2.4.4 Pengaruh Kualitas Makanan pada Kepuasan Pelanggan .....	29
2.4.5 Pengaruh Kualitas Layanan pada Citra Merek .....	30
2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan .....	31
2.4.7 Pengaruh Kehadiran Pelanggan lain pada Citra Merek .....	32
2.4.8 Pengaruh Kehadiran Pelanggan lain pada Kepuasan Pelanggan .....	33
2.4.9 Pengaruh Citra Merek pada Kepuasan Pelanggan .....	34
2.4.10 Pengaruh Citra Merek pada Kepercayaan Merek .....	35
2.4.11 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Kepercayaan Merek .....	36
2.4.12 Pengaruh Kepercayaan Merek pada Preferensi Merek .....	37
2.5 Model Penelitian.....	39
<b>BAB III .....</b>	<b>40</b>
3.1 Desain Penelitian .....	40
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.2.1 Populasi dan Sampel.....	41
3.3 Instrumen Penelitian.....	42
3.3.1 Definisi Operasional .....	44
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian .....	47
3.4.1 Uji Validitas .....	47
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	49

3.5	Metode Analisis Data .....	49
3.6	<i>Goodness of Fit</i> Model .....	50
3.7	Pengujian Hipotesis .....	50
<b>BAB IV .....</b>		<b>52</b>
4.1	Uji Validitas Menggunakan AMOS .....	52
4.2	Uji Validitas Menggunakan SPSS .....	55
4.4	Uji Reliabilitas .....	57
4.4	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	58
4.4.1	Pembagian Metode Survey .....	58
4.4.2	Jenis Kelamin dan Umur Responden .....	59
4.4.3	Tingkat Pendidikan .....	61
4.4.4	Kunjungan Responden dan Menu Favorit Responden .....	61
4.4.5	Pekerjaan Responden .....	63
4.4.6	Pendapatan dan Pengeluaran Responden .....	63
4.5	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	65
4.5.1	Variabel Suasana .....	65
4.5.2	Variabel Kualitas Makanan .....	66
4.5.3	Variabel Kualitas Layanan .....	67
4.5.4	Variabel Kehadiran Pelanggan Lain .....	68
4.5.5	Variabel Citra Merek .....	69
4.5.6	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	69
4.5.7	Variabel Kepercayaan Merek .....	70
4.5.8	Variabel Preferensi Merek .....	71
4.6	Hasil Analisis Data .....	72
4.6.1	Uji Normalitas Multivariat .....	72

4.6.2 Uji <i>Outlier</i> .....	73
4.6.3 Uji Multikolinearitas.....	78
4.6.4 <i>Goodness of Fit</i> Model .....	79
4.7 Pengujian Hipotesis dengan Metode <i>Bootstrapping</i> .....	80
4.8 Pembahasan.....	85
4.8.1 Pengaruh Suasana pada Citra Merek .....	85
4.8.2 Pengaruh Suasana pada Kepuasan Pelanggan .....	86
4.8.3 Pengaruh Kualitas Makanan pada Citra Merek .....	87
4.8.4 Pengaruh Kualitas Makanan pada Kepuasan Pelanggan .....	88
4.8.5 Pengaruh Kualitas Layanan pada Citra Merek .....	89
4.8.6 Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan .....	90
4.8.7 Pengaruh Kehadiran Pelanggan Lain pada Citra Merek.....	91
4.8.8 Pengaruh Kehadiran Pelanggan Lain pada Kepuasan Pelanggan.....	92
4.8.9 Pengaruh Citra Merek pada Kepuasan Pelanggan.....	93
4.8.10 Pengaruh Citra Merek pada Kepercayaan Merek .....	94
4.8.11 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Kepercayaan Merek .....	95
4.8.12 Pengaruh Kepercayaan Merek pada Preferensi Merek.....	96
BAB V.....	97
5.1 Simpulan .....	97
5.2 Implikasi.....	99
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	100
5.4 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA .....	102
LAMPIRAN.....	108

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Warung makan Bebek dan Ayam Kartosuro .....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	39
Gambar 4.1 Koefisien Regresi Multivariat .....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Hasil Uji Regression Weight.....	52
Tabel 4.2 Hasil Uji Standarized Loading Factor.....	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Bartlett Test .....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji CFA .....	56
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.6 Pembagian Metode Survey .....	59
Tabel 4.7 Jenis Kelamin dan Umur Responden .....	59
Tabel 4.8 Tingkat Pendidikan .....	61
Tabel 4.9 Kunjungan dan Menu Favorit Responden .....	62
Tabel 4.10 Pekerjaan Responden .....	63
Tabel 4.11 Pendapatan Responden .....	64
Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap Suasana .....	65
Tabel 4.13 Penilaian Responden terhadap Kualitas Makanan .....	66
Tabel 4.14 Penilaian Responden terhadap Kualitas Layanan .....	67
Tabel 4.15 Penilaian Responden terhadap Kehadiran Pelanggan Lain.....	68
Tabel 4.16 Penilaian Responden terhadap Citra Merek.....	69
Tabel 4.17 Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel 4.18 Penilaian Responden terhadap Kepercayaan Merek .....	70
Tabel 4.19 Penilaian Responden terhadap Preferensi Merek.....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel 4.21 Hasil Uji Outlier.....	74
Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas Setelah Menghapus Data Outlier .....	77
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinearitas Metode Korelasi antar Variabel Independen .....	79
Tabel 4.24 Hasil Uji Goodness of Fit .....	79
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis Metode Bootstrapping .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian.....	108
LAMPIRAN 2 Hasil Pengujian.....	114