

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Grafik.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari	xiv
Abstract.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Jasa	15
2.1.1 Karakteristik Khas Jasa	16
2.1.2 Kategori Jasa	19

2.2	<i>Servicescape</i>	21
2.3	<i>Gestalt Psychology</i>	24
2.4	<i>Ambient Factors</i>	25
2.4.1	Musik.....	26
2.4.2	Wewangian.....	27
2.5	Respon Konsumen Pada Lingkungan Jasa.....	29
2.5.1	Respon Emosi	29
2.5.2	<i>Approach-Avoidance Behavior</i>	32
2.6	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	34
2.7	Hubungan Antar Variabel	41
2.7.1	Perbedaan <i>Arousal</i> yang Disebabkan oleh <i>Ambient Factors</i>	41
2.7.2	Hubungan <i>Ambient Factors</i> , <i>Personality Traits</i> , dan <i>Arousal</i>	42
2.7.3	Hubungan <i>Ambient Factors</i> , <i>Arousal</i> , <i>Approach- Avoidance Behavior</i>	44
2.8	Penelitian Sebelumnya	46
2.9	Kerangka Teoritis.....	49
2.10	Hipotesis.....	50
BAB III	METODE PENELITIAN	51
3.1	Pendekatan Penelitian	51
3.2	Desain Penelitian	52
3.3	Prosedur Penelitian	55

3.4	Identifikasi Variabel	59
3.5	Definisi Operasional Variabel	60
3.6	Jenis dan Sumber Data.....	65
3.7	Prosedur Pengumpulan Data.....	65
3.8	Pemilihan dan Penetapan Partisipan	67
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
3.10	<i>Analysis of Variance</i> (ANOVA).....	70
3.11	Analisis Regresi	71
3.12	Analisis Koefisien Determinasi	72
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1	Profil Umum Partisipan dan Salon Kecantikan X.....	73
4.2	Uji Validitas.....	74
4.3	Uji Reliabilitas	79
4.4	Deskripsi Hasil Penelitian.....	79
4.4.1	Penilaian Partisipan Atas <i>Ambient Factors</i>	81
4.4.2	Penilaian Partisipan Atas <i>Arousal</i>	83
4.4.3	Penilaian Partisipan Atas <i>Personality Traits</i> <i>(Openness to Experience)</i>	84
4.4.4	Penilaian Partisipan Atas <i>Approach-Avoidance</i> <i>Behavior</i>	87
4.5	Analisis Regresi	89
4.6	Analisis Koefisien Determinasi	92

4.7	Uji Hipotesis	94
4.7.1	Pengujian Hipotesis Pertama	94
4.7.2	Pengujian Hipotesis Kedua	97
4.7.3	Pengujian Hipotesis Ketiga	99
4.7.4	Pengujian Hipotesis Keempat	100
4.7.5	Pengujian Hipotesis Kelima	101
4.8	Pembahasan	102
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN...	109
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran	111
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	111
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	112
DAFTAR PUSTAKA	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pertanyaan Penyaring.....	66
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dengan Metode Analisis Faktor	
Test KMO dan <i>Bartlett's</i>	76
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dengan Metode Analisis Faktor	
<i>Total Variance Explained</i>	77
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dengan Metode Analisis Faktor	
<i>Rotated Component Matrix</i>	78
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha Coefficient</i>	79
Tabel 4.5 Kategori Mean Dari Skor Interval	80
Tabel 4.6 Tingkat Penilaian Partisipan Pada Variabel <i>Ambient Factors</i>	81
Tabel 4.7 Tingkat Penilaian Partisipan Pada Variabel <i>Arousal</i>	83
Tabel 4.8 Tingkat Penilaian Partisipan Pada Variabel <i>Personality Traits</i>	
(<i>Openness to Experience</i>).....	84
Tabel 4.9 Tingkat Penilaian Partisipan Pada Variabel <i>Approach-Avoidance</i>	
<i>Behavior</i>	87
Tabel 4.10 Hasil Regresi Linier Sederhana Untuk Pengaruh <i>Ambient Factors</i>	
pada <i>Arousal</i>	91
Tabel 4.11 Hasil <i>Moderated Regression Analysis</i>	92
Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda Untuk Pengaruh <i>Ambient Factors</i>	
dan <i>Arousal</i> pada <i>Approach Avoidance Behavior</i>	93

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Pengaruh <i>Ambient Factors</i> (AF) pada <i>Arousal</i> (AR)	93
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi <i>Moderated</i> <i>Regression Analysis</i>	93
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Pengaruh <i>Ambient</i> <i>Factors</i> (AF) dan <i>Arousal</i> (AR) pada <i>Approach Avoidance</i> <i>Behavior</i> (AAB)	94
Tabel 4.16 Hasil One Way ANOVA Untuk Perbedaan <i>Arousal</i> Antara Setiap Perlakuan <i>Ambient Factors</i> Yang Diberikan	95
Tabel 4.17 Hasil LSD Untuk Perbedaan <i>Arousal</i> Antara Setiap Perlakuan <i>Ambient</i> <i>Factors</i> Yang Diberikan.....	96
Tabel 4.18 Hasil Two Way ANOVA Untuk Perbedaan <i>Arousal</i> Antar Perlakuan Musik, Perlakuan Wewangian, serta Interaksi Antara Perlakuan Musik dan Wewangian.....	98
Tabel 4.19 Ringkasan Uji Hipotesis.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka <i>Servicescape</i>	23
Gambar 2.2 Afek, Emosi, dan Suasana Hati	30
Gambar 2.3 Model Pengaruh <i>Ambient Factors</i> , <i>Servicescape</i> , dan <i>Openness</i> <i>to experience</i> Pada Level <i>Arousal</i> Individu	47
Gambar 2.4 Model Pengaruh <i>Ambient Factors</i> , <i>Servicescape</i> , <i>Arousal</i> pada <i>Approach-Avoidance Behavior</i>	48
Gambar 2.5 Kerangka Pemahaman Terhadap Lingkungan-Hubungan Pengguna dalam Organisasi Jasa	49
Gambar 2.6 Model Penelitian	49
Gambar 3.1 Rancangan Faktorial	53
Gambar 3.2 Hasil <i>Pre Test</i> Musik	56
Gambar 3.3 Hasil <i>Pre Test</i> Wewangian	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Tabel Frekuensi Variabel
- Lampiran 5 One Way dan Two Way ANOVA
- Lampiran 6 Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 7 *Moderated Regression Analysis*
- Lampiran 8 Regresi Linier Berganda