

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Prakata.....	v
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xvi
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Permasalahan Penelitian.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Keaslian Penelitian .....	16
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Ruang Lingkup Kajian Ilmu Pariwisata .....	20
2.2 Pariwisata dan Restoran .....	23
2.2.1 Pariwisata .....	23
2.2.2 Restoran .....	26
2.2.3 Restoran Etnik.....	29
2.3 <i>Servicescape</i> .....	30
2.3.1 Konsep <i>Servicescape</i> .....	33
2.3.2 Peran <i>Servicescape</i> .....	35
2.3.3 Dimensi <i>Servicescape</i> .....	36
2.4 Pelayanan.....	38
2.4.1 Karakteristik Layanan .....	40
2.5 Konsumen.....	42
2.5.1 Kepuasan Konsumen.....	44
2.5.2 Loyalitas Konsumen.....	46
2.5.3 Kebudayaan.....	52
2.6 Kerangka Teoritik.....	52

2.7 Kerangka Pikir.....	54
2.8 Hipotesis .....	56
III. METODOLOGI PENELITIAN.....	57
3.1 Metode Penelitian.....	57
3.2 Lokasi Penelitian .....	58
3.3 Populasi dan <i>Sampling</i> .....	59
3.4 Teknik Pengambilan Jumlah Sampel .....	62
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	63
3.5 Tahap Penelitian .....	63
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.7 Tahap Penelitian .....	70
3.8 Variabel, Subvariabel, dan Parametere Penelitian .....	66
3.8.1 Definisi Operasional.....	69
3.9 Metode Pengumpulan Data .....	71
3.10 Metode Analisis Data .....	72
3.11 Validitas dan Reliabilitas.....	73
3.12 Metode Penyajian Data .....	76
IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....	77
4.1 Filosofi Daerah Istimewa Yogyakarta.....	77
4.2 Daya Tarik WIsatawan (DTW) .....	79
4.3 Perkembangan Kuliner .....	80
4.4 Gubug Makan Mang Engking .....	81
4.5 <i>The House of Raminten</i> .....	87
4.6 Restoran Bale Raos .....	89
V. PROFIL RESPONDEN DAN PREFERENSI PENGUNJUNG.....	93
5.1 Profil Responden .....	93
5.1.1 Jenis Kelamin .....	93
5.1.2 Usia .....	93
5.1.3 Jumlah Anggota Keluarga/Rombongan .....	95
5.1.4 Anggaran Makan di Restoran.....	96
5.1.5 Pendidikan Terakhir .....	97
5.1.6 Pekerjaan .....	98
5.1.7 Tempat Tinggal .....	99
5.1.8 Pelanggan Restoran Etnik .....	100
5.1.9 Frekuensi Makan di Restoran Etnik.....	101
5.2 Preferensi Pengunjung Restoran Etnik.....	102
5.2.1 <i>Ambient</i> (Suasana).....	102
5.2.2 <i>Layout</i> (Tata Ruang) .....	115
5.2.3 Perilaku Karyawan .....	119
5.2.4 Citra Karyawan .....	121

5.2.5 Budaya .....	122
5.2.6 Produk .....	124
5.2.7 Harga .....	125
5.3 Konsep <i>servicescape</i> di Restoran Etnik .....	127
<b>VI. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PENGUNJUNG RESTORAN ETNIK DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA .....</b>	<b>130</b>
6.1 Restoran Raminten .....	130
6.1.1 Model Secara Keseluruhan .....	130
6.1.2 Model Secara Parsial .....	135
6.1.3 Matriks Korelasi .....	137
6.2 Restoran Bale Raos .....	144
6.2.1 Model Secara Keseluruhan .....	144
6.2.2 Model Secara Parsial .....	146
6.2.3 Matriks Korelasi .....	148
6.3 Restoran Mang Engking .....	155
6.3.1 Model Secara Keseluruhan .....	155
6.3.2 Model Secara Parsial .....	160
6.3.3 Matriks Korelasi .....	162
6.4 Hasil Olahan Data Matriks Ketiga Restoran Etnik .....	168
<b>VII. MODEL SEM SERVICESCAPE RESTORAN ETNIK DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA .....</b>	<b>180</b>
7.1 Model Keseluruhan Restoran .....	180
7.1.1 Model Secara Parsial .....	185
7.2 Faktor Budaya sebagai Salah Satu Perwakilan <i>Servicescape</i> .....	189
<b>VIII. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>191</b>
8.1 Simpulan .....	191
8.2 Rekomendasi .....	196
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>197</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>202</b>



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PENGARUH SERVICESCAPE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RESTORAN ETNIK DI DAERAH  
ISTIMEWA YOGYAKARTA**

SRI SULARTININGRUM, Prof. Dr. Mohammad Baiquni, MA. ; Prof. Dr. Ir. Sri Widodo, M.Sc. ; Prof. Tri Widodo, M. E  
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>