

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, ATMOSFIR TOKO TERHADAP.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	13

2.1.2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	13
2.1.3.	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	17
2.1.4.	Citra Restoran (<i>restaurant image</i>)	19
2.1.5.	Atmosfer Toko	20
2.1.6.	Kepuasan Pelanggan	22
2.1.7.	Niat Berperilaku	24
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2.1	Hubungan Kualitas Layanan dan Citra Restoran	26
2.2.2	Hubungan Atmosfer Toko dan Citra Restoran.....	27
2.2.3	Hubungan Citra Restoran dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.4	Hubungan Kepuasan pelanggan dan Niat Berperilaku	28
2.3	Penelitian Terdahulu.....	29
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	32
2.5	Hipotesis	32
BAB III		33
METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.1.1	Variabel Penelitian	33
3.1.2.	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	34
3.1.2.1	Variabel Kualitas Layanan (X1).....	36
3.1.2.2	Variabel Atmosfer Toko (X2).....	37
3.1.2.3	Variabel Citra Restoran (Y1)	37
3.1.2.4	Variabel Kepuasan pelanggan (Y2)	38
3.1.2.5	Variabel Niat Berperilaku Pembelian Ulang (Y3)	39
3.2	Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel.....	41
3.3	Jenis dan Sumber Data	42

3.3.1	Data Primer	42
3.3.2	Data Sekunder	42
3.4	Metode Pengumpulan Data	43
3.5	Metode Analisis	44
BAB IV		53
HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1.	Deskripsi Umum Obyek Penelitian	53
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
4.1.2	Gambaran Umum Responden	54
4.2	Uji Kualitas Data	55
4.2.1.	Uji Validitas	55
4.2.2.	Uji Reliabilitas	56
4.3.	Hasil Analisis Data SEM.....	57
4.3.1	Pengembangan Model Statistik.....	57
4.3.3.	Mengubah Diagram Jalur ke Dalam Persamaan	59
4.3.3.1	Persamaan Measurement Model	60
4.3.4	Confirmatory Factor Analysis.....	60
4.3.4.1	Confirmatory Factor Analysis Variabel Kualitas Layanan	61
4.3.3.2	Confirmatory Factor Analysis Variabel Citra Restoran	63
4.3.3.3	Confirmatory Factor Analysis Variabel Atmosfir Toko	64
4.3.3.4	Confirmatory Factor Analysis Variabel Kepuasan Konsumen	66
4.3.3.5	Confirmatory Factor Analysis Variabel Niat Berperilaku.....	68
4.3.3.5	Full Structural Model	69
4.3.3.	Evaluasi Goodness of Fit	72
4.3.3.1	Ukuran Sampel.....	72
4.3.3.2	Normalitas	72
4.3.3.3	Evaluasi Outlier.....	73
4.3.3.4	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity	74

4.3.3.5 Validitas	74
4.3.3.6 Reliabilitas	75
4.3.4 Interpretasi dan Modifikasi Model	77
4.3.5 Uji Hipotesis.....	78
4.3.6 Analisis Direct Effect, Inderect Effect dan Total Effect	79
4.4 Pembahasan	81
4.4.1 Pengaruh Kualitas layanan terhadap citra restoran.....	81
4.4.2 Pengaruh Atmosfir toko terhadap citra restoran	82
4.4.3 Pengaruh Citra restoran terhadap kepuasan pelanggan	83
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Niat Berperilaku.....	84
BAB V.....	86
KESIMPULAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Implikasi Teoritis.....	87
5.3 Implikasi Manajerial.....	88
5.4 Keterbatasan Masalah Penelitian.....	89
5.5 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.