

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Pengesahan Tesis	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Telaah Pustaka	12
2.1.1 Perilaku Konsumen	12
2.1.2 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	13
2.1.3 Atribut Fisik	14
2.1.4 Interaksi dengan Pelanggan	15
2.1.5 Interaksi dengan Karyawan.....	16
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7 Minat Berkunjung Kembali	18
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	19
2.2.1 Pengaruh Atribut Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2 Pengaruh Atribut Fisik Terhadap Minat Berkunjung Kembali...	20
2.2.3 Pengaruh Interaksi dengan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20

2.2.4	Pengaruh Interaksi dengan Pelanggan Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	22
2.2.5	Pengaruh Interaksi Dengan Karyawan dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.6	Pengaruh Interaksi dengan Karyawan Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	24
2.2.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	25
2.3	Penelitian Terdahulu	26
2.4	Model dan Hipotesis	29
2.4.1	Model	29
2.4.2	Hipotesis	29
2.5	Variabel dan Indikator.....	30
2.5.1	Atribut Fisik	30
2.5.2	Interaksi dengan Pelanggan	30
2.1.3	Interaksi dengan Karyawan.....	31
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	31
2.1.5	Minat Mengunjungi Kembali.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Variabel Penelitian.....	33
3.1.1	Variabel Independen	33
3.1.2	Variabel Dependen.....	33
3.1.3	Variabel Intervening	33
3.2	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	34
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4	Populasi dan Sampel	37
3.4.1	Populasi.....	37
3.4.2	Sampel.....	38
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41

3.7 Teknik Analisis Data.....	41
-------------------------------	----

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.2 Deskripsi Data Responden	48
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	49
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	50
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.2.5 Data Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	51
4.2.6 Data Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	52
4.2.7 Data Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan untuk Hiburan.....	52
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	55
4.4 Analisis SEM	56
4.4.1 Analisis <i>Standardized Regression Weight</i>	56
4.4.1.1 Variabel Atribut Fisik.....	56
4.4.1.2 Variabel Interaksi dengan Pelanggan	57
4.4.1.3 Variabel Interaksi dengan Karyawan	58
4.4.1.4 Variabel Kepuasan Pelanggan	60
4.4.1.5 Variabel Minat Berkunjung Kembali	61
4.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	62
4.4.3 Pengujian Asumsi SEM (<i>Structural Equation Model</i>)	65
4.4.3.1 Uji Normalitas	65
4.4.3.2 Evaluasi <i>Outliers</i>	66
4.4.3.3 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Model</i>	69
4.5 Hasil Penelitian	71
4.5.1 Pengujian Hipotesis	71
4.5.2 Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	74

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan Hipotesis	88
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	90
5.3 Implikasi Managerial	94
5.4 Keterbatasan Penelitian	96
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	97
DAFTAR PUSTAKA	98