

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Landasan Teori	9
1. Pemasaran.....	9
2. Atmosfer Rumah Makan.....	11
3. Kepuasan.....	18
a. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	20
b. Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan.....	21
4. Loyalitas Pelanggan.....	22
a. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	24
b. Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan	25
c. Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	27
5. Hubungan Atmosfer Rumah Makan dengan Loyalitas Pelanggan...	29
6. Hubungan Atmosfer Rumah Makan dengan Kepuasan.....	30
7. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan.....	31
8. Hubungan Atmosfer Rumah Makan, Kepuasan dengan Loyalitas	

Pelanggan.....	31
F. Tinjauan Empiris	32
G. Kerangka Pemikiran	53
H. Hipotesis	54
I. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	55
1. Definisi Konsep	55
2. Definisi Operasional	56
J. Metode Penelitian	63
1. Tipe Penelitian	63
2. Ruang Lingkup Penelitian	64
3. Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian	64
4. Sumber Data	65
5. Teknik Pengumpulan Data	66
6. Populasi dan Sampel.....	66
7. Teknik Sampling.....	67
8. Teknik Pengukuran Data	68
9. Pengukuran Instrumen	70
a. Uji Validitas.....	70
b. Uji Reliabilitas.....	70
10. Teknik Analisis Data	72
a. Analisis Statistik Deskriptif.....	72
b. Uji Asumsi Klasik	72
1) Uji Normalitas	72
2) Uji Multikolinearitas.....	73
3) Uji Heteroskedastisitas	73
c. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	74
d. Uji Hipotesis	76
1) Analisis Uji t (Uji secara parsial).....	76
2) Uji Sobel (<i>Sobel-test</i>).....	77

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	79
A. Sejarah Sop Djadoel Sambisari	79
B. Struktur Organisasi Sop Djadoel Sambisari	81
C. Produk Sop Djadoel Sambisari	82
D. Alamat Sop Djadoel Sambisari	83
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	 84
A. Karakteristik Responden	84
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	88
1. Uji Validitas	88
2. Uji Reliabilitas	90
C. Analisis Data Hasil Deskriptif	91
1. Analisis Statistik Deskriptif	91
a. Atmosfer Rumah Makan	93
b. Rekapitulasi Rata-Rata Item X	120
c. Kepuasan	122
d. Rekapitulasi Rata-Rata Item Z	125
e. Loyalitas Pelanggan	126
f. Rekapitulasi Rata-Rata Item Y	129
g. Rekapitulasi Rata-Rata Item Total X,Z, dan Y	130
2. Uji Asumsi Klasik	132
a. Uji Normalitas	132
b. Uji Multikolinearitas	133
c. Uji Heteroskedastisitas	134
3. Analisis Jalur dan Uji t (parsial)	136
4. Uji Sobel	141
D. Model Hasil Teruji	142
E. Pembahasan Hasil Penelitian	143
1. Hipotesis 1	143
2. Hipotesis 2	145
3. Hipotesis 3	148

4. Hipotesis 4	149
BAB IV PENUTUP	151
A. Kesimpulan	151
B. Saran	153
DAFTAR PUSTAKA	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Beberapa Penelitian Terdahulu	38
Tabel 1.2 Operasionalisasi Variabel	59
Tabel 1.3 Skala Likert	69
Tabel 2.1 Daftar Menu Makanan dan Minuman Sop Djadoel Sambisari	82
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	87
Tabel 3.6 Uji Validitas	88
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas	91
Tabel 3.8 Kategori Skor	92
Tabel 3.9 Skala Distribusi.....	92
Tabel 3.10 Jawaban Item 1.....	93
Tabel 3.11 Jawaban Item 2.....	94
Tabel 3.12 Jawaban Item 3.....	95
Tabel 3.13 Jawaban Item 4.....	96
Tabel 3.14 Jawaban Item 5.....	96
Tabel 3.15 Jawaban Item 6.....	97
Tabel 3.16 Jawaban Item 7.....	98
Tabel 3.17 Jawaban Item 8.....	99
Tabel 3.18 Jawaban Item 9.....	99
Tabel 3.19 Jawaban Item 10.....	100
Tabel 3.20 Jawaban Item 11.....	101
Tabel 3.21 Jawaban Item 12.....	102

Tabel 3.22 Jawaban Item 13.....	102
Tabel 3.23 Jawaban Item 14.....	103
Tabel 3.24 Jawaban Item 15.....	104
Tabel 3.25 Jawaban Item 16.....	105
Tabel 3.26 Jawaban Item 17.....	105
Tabel 3.27 Jawaban Item 18.....	106
Tabel 3.28 Jawaban Item 19.....	107
Tabel 3.29 Jawaban Item 20.....	108
Tabel 3.30 Jawaban Item 21.....	109
Tabel 3.31 Jawaban Item 22.....	109
Tabel 3.32 Jawaban Item 23.....	110
Tabel 3.33 Jawaban Item 24.....	111
Tabel 3.34 Jawaban Item 25.....	112
Tabel 3.35 Jawaban Item 26.....	112
Tabel 3.36 Jawaban Item 27.....	113
Tabel 3.37 Jawaban Item 28.....	114
Tabel 3.38 Jawaban Item 29.....	115
Tabel 3.39 Jawaban Item 30.....	116
Tabel 3.40 Jawaban Item 31.....	117
Tabel 3.41 Jawaban Item 32.....	117
Tabel 3.42 Jawaban Item 33.....	118
Tabel 3.43 Jawaban Item 34.....	119
Tabel 3.44 Jawaban Item 35.....	120
Tabel 3.45 Rekapitulasi Rata-Rata Item Atmosfer Rumah Makan	120
Tabel 3.46 Jawaban Item 36.....	123
Tabel 3.47 Jawaban Item 37.....	124
Tabel 3.48 Jawaban Item 38.....	125

Tabel 3.49 Rekapitulasi Rata-Rata Item Kepuasan.....	126
Tabel 3.50 Jawaban Item 39.....	127
Tabel 3.51 Jawaban Item 40.....	128
Tabel 3.52 Jawaban Item 41.....	129
Tabel 3.53 Rekapitulasi Rata-Rata Item Loyalitas Pelanggan.....	130
Tabel 3.54 Rekapitulasi Total Item.....	131
Tabel 3.55 Uji Normalitas.....	133
Tabel 3.56 Uji Multikolinearitas	134
Tabel 3.57 Uji Pengaruh H1.....	136
Tabel 3.58 Uji Pengaruh H2.....	138
Tabel 3.59 Uji Pengaruh H3.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Restoran dan Rumah Makan di Yogyakarta Tahun 2016-2019	2
Gambar 1.2 Hari dan Jam Favorit Pelanggan Sop Djadoel Sambisari	5
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 1.4 Model Hipotesis	55
Gambar 1.5 Model Analisis Jalur.....	76
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Sop Djadoel Sambisari.....	81
Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	135
Gambar 3.2 Uji Sobel.....	141
Gambar 3.3 Model Hipotesis Teruji.....	142