

## DAFTAR ISI

BAB 1.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	10
1.3.Tujuan Penelitian .....	10
1.4.Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1.Manfaat Praktis.....	10
1.4.2.Manfaat Teoritis .....	11
1.5.Kajian Pustaka.....	11
1.5.1.Kajian Empirik .....	11
1.5.2.Kajian Teoritis.....	25
1.6.Hubungan Antar Variabel .....	49
1.7.KerangkaPemikiran .....	52
1.8.Hipotesis .....	53
1.9.Definisi Konsep dan Operasional .....	54
1.9.1.Definisi Konsep.....	54
1.9.2.Definisi Operasional .....	54
1.10.Metode Penelitian.....	56
1.10.1.Tipe Penelitian.....	56
1.10.2.Ruang Lingkup Penelitian .....	56
1.10.3.Alasan Pemilihan Objek Penelitian.....	56
1.10.4.Sumber Data .....	57
1.10.5.Teknik Pengumpulan Data .....	57
1.11.Populasi dan Sampel .....	58
1.11.1.Populasi .....	58
1.11.2.Sampel .....	58
1.11.3.Teknik Sampling .....	59
1.11.4.Metode Pengumpulan Data.....	59
1.11.5.Pengukuran Instrumen .....	59
1.12.Uji Asumsi Klasik .....	61
1.12.1.Uji Normalitas .....	61
1.12.2.Uji Heteroskedastisitas .....	61
1.13.Teknik Analisis Data .....	61
1.14.Uji Hipotesis.....	63
BAB II .....	66

<b>GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....</b>	<b>66</b>
2.1.Profil The House of Raminten.....	66
2.2.Sejarah Singkat pendirian The House of Raminten.....	68
2.3.Perihal Variable Penelitian Dengan The House of Raminten.....	71
2.4.Visi dan Misi The House of Raminten.....	72
<b>BAB III .....</b>	<b>73</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
3.1.Uji Instrumen Data.....	73
3.1.1.Uji Validitas .....	73
3.1.2.Uji Reliabilitas .....	74
3.2.Karakteristik Respoden .....	75
3.2.1.Usia .....	75
3.2.2. Pekerjaan.....	76
3.3. Analisis Statistik Deskriptif .....	77
3.3.1.Analisis Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	77
3.3.2.Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	89
3.3.3.Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan .....	98
3.4. Uji Asumsi Klasik.....	103
3.4.1. Uji Normalitas.....	103
3.4.2. Uji Heterokedastisitas .....	104
3.5. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana dan Pengujian Hipotesis .....	105
3.5.1. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	105
3.5.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	107
3.5.3.Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	109
3.6 Analisis Jalur.....	111
3.7 Uji Sobel .....	112
3.7.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan.....	112
3.8 Pembahasan .....	114
3.8.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	114
3.8.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	114
3.8.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	115
3.8.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	115
<b>BAB IV .....</b>	<b>117</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>117</b>
4.1. Kesimpulan .....	117
4.2. Saran .....	117

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>125</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Tinjauan Terdahulu .....	18
<b>Tabel 1. 2</b> Skala Likert .....	57
<b>Tabel 3. 1</b> Hasil Uji Validitas .....	74
<b>Tabel 3. 2</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	75
<b>Tabel 3. 3</b> Responden Berdasarkan Usia.....	76
<b>Tabel 3. 4</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
<b>Tabel 3. 5</b> Bagian depan house of raminten terlihat menarik.....	78
<b>Tabel 3. 6</b> Papan nama The House of Raminten terpampang jelas .....	78
<b>Tabel 3. 7</b> Pintu masuk memiliki lebar yang cukup untuk digunakan berlalu lalang atau keluar masuknya konsumen .....	79
<b>Tabel 3. 8</b> Bangunan The House of Raminten sangat unik dengan nuansa adat jawa terutama jogja.....	80
<b>Tabel 3. 9</b> Tata warna dan pencahayaan The House of Raminten membuat saya merasa nyaman .....	81
<b>Tabel 3. 10</b> Aroma dan music memberikan suasana menjadi nyaman.....	82
<b>Tabel 3. 11</b> Tekstur dan bahan dinding pada house of raminten memberikan nuansa yang nyaman .....	83
<b>Tabel 3. 12</b> Saya merasa nyaman dengan suhu udara didalam The House of Raminten .....	83
<b>Tabel 3. 13</b> Alokasi ruangan bagi pengunjung pada house of raminten sudah cukup memadai .....	84
<b>Tabel 3. 14</b> Penataan perangkat (meja dan kursi) dan aksesoris ruangan pada house of raminten terkesan rapi.....	85
<b>Tabel 3. 15</b> Dekorasi pada The House of Raminten sangat sesuai dengan tema jawa terutama jogja.....	86
<b>Tabel 3. 16</b> Penataan pajangan juga mendukung tema yang diangkat The House of Raminten .....	87
<b>Tabel 3. 17</b> Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel Store Atmosphere .....	88
<b>Tabel 3. 18</b> Tempat parkir di restoran The House of Raminten cukup luas untuk menampung kendaraan pengunjung.....	89
<b>Tabel 3. 19</b> Saya puas dengan kualitas menu makanan dan minuman di restoran The House of Raminten.....	90
<b>Tabel 3. 20</b> The House of Raminten selalu menghadirkan menu terbaru dalam periode waktu tertentu .....	91
<b>Tabel 3. 21</b> Harga makanan dan minuman yang ditetapkan The House of Raminten cukup terjangkau .....	92
<b>Tabel 3. 22</b> Harga makanan dan minuman pada The House of Raminten lebih bersaing dibandingkan dengan restoran lain .....	93
<b>Tabel 3. 23</b> Ada program promosi/diskon yang diberikan The House of Raminten .....	94
<b>Tabel 3. 24</b> Saya puas dengan kebersihan The House of Raminten .....	95
<b>Tabel 3. 25</b> Saya puas dengan tampilan/pajangan yang ada di dalam maupun luar The House of Raminten .....	96
<b>Tabel 3. 26</b> Saya puas dengan lorong/jalan yang ada di The House of Raminten.....	97
<b>Tabel 3. 27</b> Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan .....	98
<b>Tabel 3. 28</b> Saya selalu mengunjungi The House of Raminten setiap kali membuat acara makan .....	99
<b>Tabel 3. 29</b> Saya selalu membeli produk dari The House of Raminten selain	

makanan dan minuman (ex:keripik, souvenir dll) .....	100
<b>Tabel 3. 30 Saya selalu merekomendasikan The House of Raminten kepada orang lain ketika ada yang meminta saran tentang restoran.....</b>	<b>101</b>
<b>Tabel 3. 31 Saya lebih memilih restoran The House of Raminten ketika saya ingin makan meskipun ada restoran lain menetapkan harga lebih murah .....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 3. 32 Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>103</b>
<b>Tabel 3. 33 Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>104</b>
<b>Tabel 3. 34 Hasil Regresi Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>106</b>
<b>Tabel 3. 35 Hasil Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>108</b>
<b>Tabel 3. 36 Hasil Regresi Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>110</b>
<b>Tabel 3. 37 Hasil Analisis Jalur.....</b>	<b>111</b>

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1. 1 Anekatempatwisata .....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 1. 3 Model Hipotesis.....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 3. 1 Hasil Uji Heterokedastisitas .....</b>	<b>105</b>
<b>Gambar 3. 2 Model Analisis Jalur .....</b>	<b>113</b>