

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kebaruan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORETIK	11
A. Latar Belakang Teori.....	11
1. Loyalitas Pelanggan	11
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Suasana Kafe	14
4. Kualitas Makanan.....	16

B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	16
1. Suasana Kafe dan Kepuasan Pelanggan.....	16
2. Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Suasana Kafe dan Loyalitas Pelanggan.....	18
4. Kualitas Makanan dan Loyalitas Pelanggan.....	19
5. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	20
6. Hipotesis.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
B. Pendekatan Penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel.....	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel.....	24
D. Penyusunan Instrumen.....	25
1. Operasional Variabel.....	25
2. Skala Pengukuran.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	28
F. Teknik Analisis Data.....	29
1. Uji Validitas.....	29
2. Uji Reliabilitas.....	29

3. Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Deskripsi Data.....	34
B. Hasil Analisis Data.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Implikasi.....	56
C. Keterbatasan Penelitian.....	57
D. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	66
KUESIONER PENELITIAN.....	80



DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel I.1	Jumlah Usaha Makanan dan Minuman Menurut Provinsi 2018	2
Tabel I.2	Tabel Penelitian-Penelitian yang Sudah Dilaksanakan	10
Tabel II.1	Hipotesis Penelitian	22
Tabel III.1	Skala untuk Mengukur Suasana Kafe	26
Tabel III.2	Skala untuk Mengukur Kualitas Makanan	26
Tabel III.3	Skala untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	27
Tabel III.4	Skala untuk Mengukur Loyalitas Pelanggan	27
Tabel III.5	Skala Likert	28
Tabel III.6	<i>Goodness of Fit Indices</i>	32
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	36
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas	37
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas	38

Tabel IV.8	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Suasana Kafe	39
Tabel IV.9	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Makanan	40
Tabel IV.10	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel IV.11	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	43
Tabel IV.12	<i>First Order Construct</i> Variabel Suasana Kafe	44
Tabel IV.13	<i>First Order Construct</i> Variabel Kualitas Makanan	45
Tabel IV.14	<i>First Order Construct</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	46
Tabel IV.15	<i>First Order Construct</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Tabel IV.16	Model Persamaan Struktural	51

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar I.1	Masalalu Café Rawa Domba Jakarta	3
Gambar I.2	Masalalu Café Rawa Domba Jakarta	3
Gambar I.3	Pengalaman Pengunjung Masalalu Café	4
Gambar I.4	Pengalaman Pengunjung Masalalu Café	4
Gambar I.5	Pengalaman Pengunjung Masalalu Café	5
Gambar I.6	Pengalaman Pengunjung Masalalu Café	5
Gambar II.1	Kerangka pemikiran	21
Gambar III.1	Permodelan SEM	33
Gambar IV.1	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Suasana Kafe	45
Gambar IV.2	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Kualitas Makanan	46
Gambar IV.3	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Gambar IV.4	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Loyalitas Pelanggan	48
Gambar IV.5	<i>Full Model</i> SEM	49
Gambar IV.6	<i>T-Values</i> SEM	50