

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian,.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Deskripsi Konseptual .....	11
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan .....	16
2.3 Kerangka Teori .....	24
2.3.1 <i>Emotional experience</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	24
2.3.2 <i>Place image</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	25
2.3.3 <i>Emotional experience</i> terhadap <i>behavioral intention</i> .....	26
2.3.4 <i>Place image</i> terhadap <i>behavioral intention</i> .....	27
2.3.5 <i>Customer satisfaction</i> terhadap <i>behavioral intention</i> .....	28

2.3.6 <i>Emotional experience</i> terhadap <i>behavioral intention</i> melalui <i>customer satisfaction</i> .....	29
2.3.7 <i>Place image</i> terhadap <i>behavioral intention</i> melalui <i>customer satisfaction</i> .....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	33
3.2 Desain Penelitian .....	34
3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.4 Pengembangan instrumen .....	36
3.4.1 Variabel Dependen.....	36
3.4.2 Variabel Independen .....	36
3.4.3 Variabel intervening.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Indikator Variabel .....	37
3.7 Skala Pengukuran .....	39
3.8 Teknik Analisis data .....	40
3.8.1 Uji Deskriptif .....	41
3.8.2 Uji Validitas .....	41
3.8.3 Uji Reliabilitas .....	42
3.8.4 Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Data.....	46
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	48
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	48

4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	49
4.1.8 Analisis deskriptif <i>Customer satisfaction</i> .....	52
4.1.9 Analisis deskriptif <i>Behavioral intention</i> .....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	54
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
4.2.2 Uji Kelayakan Model.....	56
4.2.3 Uji Hipotesis .....	57
4.3 Pembahasan .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Implikasi .....	73
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	73
5.2.2 Implikasi Praktis .....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	76
5.4 Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tanggapan kasus customer satisfaction .....	4
Gambar 1.2 Hardrock Café Bali di jl. Pantai Kuta Bali.....	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	32
Gambar 3. 1 Path Model Structural Equation Modeling.....	41
Gambar 4. 1 Hasil uji <i>Standardized Total Effect Lisrel</i> .....	56
Gambar 4. 2 Hasil Uji <i>t-value</i> Lisrel.....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil penelitian yang relevan.....	22
Tabel 3. 1 Tabel Indikator Variabel .....	38
Tabel 3. 2 Tabel Skala Pengukuran Likert.....	40
Tabel 3. 3 Goodness of fit indices.....	45
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 6 Analisis deskriptif emotional experience.....	50
Tabel 4. 7 Analisis deskriptif place image .....	51
Tabel 4. 8 Analisis deskriptif customer satisfaction.....	52
Tabel 4. 9 Analisis deskriptif behavioral intention .....	53
Tabel 4. 10 Hasil uji validitas .....	54
Tabel 4. 11 Hasil uji reliabilitas .....	55
Tabel 4. 12 Tabel <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	57
Tabel 4. 13 Model Persamaan Struktural.....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai goodness of fit .....	81
Lampiran 2 Pengaruh langsung dan tidak langsung .....	82
Lampiran 3 Standardized total effect .....	83
Lampiran 4 Uji validitas emotional experience .....	84
Lampiran 5 Uji validitas place image .....	85
Lampiran 6 Uji validitas customer satisfaction.....	86
Lampiran 7 Uji validitas behavioral intention .....	87
Lampiran 8 Uji reliabilitas .....	88
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 10 Data Kuesioner .....	96