

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	17
1.3 Pembatasan Masalah.....	18
1.4 Perumusan Masalah.....	18
1.5 Kegunaan Penelitian .....	19
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b>	
2.1 Kajian Pustaka.....	20
2.1.1 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	20
2.1.2 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	27
2.1.2.1 Kualitas Fisik ( <i>Physical Quality</i> ) .....	32
2.1.2.2 Perilaku Staf ( <i>Staff Behavior</i> ) .....	36
2.1.3 Atmosfer ( <i>Atmosphere</i> ) .....	39
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	48
2.3 Kerangka Teoritik .....	62
2.4 Model Penelitian .....	66
2.5 Perumusan Hipotesis .....	67
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tujuan Penelitian .....	68

<b>3.2</b>	<b>Tempat dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>68</b>
<b>3.3</b>	<b>Metode Penelitian .....</b>	<b>69</b>
<b>3.4</b>	<b>Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>70</b>
3.4.1	Populasi.....	70
3.4.2	Sampel.....	70
<b>3.5</b>	<b>Metode pengumpulan Data .....</b>	<b>74</b>
<b>3.6</b>	<b>Operasional Variabel Penelitian .....</b>	<b>75</b>
3.6.1	Variabel Independen .....	75
3.6.2	Variabel Dependen.....	75
<b>3.7</b>	<b>Skala Pengukuran .....</b>	<b>80</b>
<b>3.8</b>	<b>Alat dan Teknis Analisis Data.....</b>	<b>81</b>
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	81
<b>3.9</b>	<b>Pengujian Instrumen.....</b>	<b>82</b>
3.9.1	Uji Validitas .....	82
3.9.2	Uji Reliabilitas .....	83
<b>3.10</b>	<b>Uji Asumsi Dasar.....</b>	<b>84</b>
3.10.1	Uji Normalitas.....	84
3.10.2	Uji Linearitas.....	84
<b>3.11</b>	<b>Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>85</b>
3.11.1	Uji Multikolinearitas .....	85
3.11.2	Uji Heteroskedastisitas.....	86
<b>3.12</b>	<b>Uji Hipotesis .....</b>	<b>86</b>
3.12.1	Uji t .....	86
<b>3.13</b>	<b>Koefisien Determinasi <math>R^2</math> .....</b>	<b>86</b>
<b>3.14</b>	<b>Pilot Study .....</b>	<b>87</b>
3.14.1	Variabel Kualitas Fisik.....	88
3.14.2	Variabel Perilaku Staf .....	89
3.14.3	Variabel Atmosfer.....	90
3.14.4	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	92
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
<b>4.1</b>	<b>Deskriptif Unit Analisis.....</b>	<b>94</b>

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia .....	95
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Domisili .....	96
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kunjungan .....	98
<b>4.2</b>	<b>Analisis Deskriptif. ....</b>	<b>99</b>
4.2.1	Variabel Kualitas Fisik.....	100
4.2.2	Variabel Perilaku Staf.....	102
4.2.3	Variabel Atmosfer.....	104
4.2.4	Variabel Kepuasan Pelanggan .....	107
<b>4.3</b>	<b>Uji Instrumen.....</b>	<b>109</b>
4.3.1	Uji Validitas .....	109
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	111
<b>4.4</b>	<b>Uji Asumsi Dasar.....</b>	<b>112</b>
4.4.1	Uji Normalitas.....	112
4.4.2	Uji Linearitas.....	113
<b>4.5</b>	<b>Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>115</b>
4.5.1	Uji Multikolinearitas .....	115
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	116
<b>4.6</b>	<b>Uji Hipotesis.....</b>	<b>118</b>
4.6.1	Regresi Linear Berganda.....	118
4.6.2	Uji t .....	119
<b>4.7</b>	<b>Uji F.....</b>	<b>121</b>
<b>4.8</b>	<b>Koefisien Determinasi <math>R^2</math> .....</b>	<b>122</b>
<b>4.9</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>123</b>
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>		
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>125</b>
<b>5.2</b>	<b>Implikasi.....</b>	<b>126</b>
<b>5.3</b>	<b>Saran.....</b>	<b>129</b>
5.3.1	Saran Praktis .....	129
5.3.2	Saran Teoretis .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>132</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>137</b>

<b>I</b>	<b>Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>138</b>
<b>II</b>	<b>Restoran Eat Happens .....</b>	<b>144</b>
<b>III</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>145</b>
III.1	Pilot Study (30 Responden) .....	145
III.2	Uji Validitas (200 Responden).....	152
III.3	Uji Reliabilitas .....	160
III.4	Uji Normalitas.....	161
III.5	Uji Linearitas.....	162
III.6	Uji Multikolinearitas .....	163
III.7	Uji Heterokedastisitas .....	164
III.8	Uji t .....	165
III.9	Uji F .....	166
III.10	Koefisien Determinasi.....	166
	<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>167</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman Tabel</b>
Tabel 1.1	Indeks Konsumsi Komoditi-Komoditi DKI Jakarta.....	2
Tabel 1.2	Persentase Jumlah Restoran Lokal dan Asing .....	4
Tabel 1.3	Persentase Top Brand Index Restoran Lokal Indonesia yang sering Dikunjungi Pelanggan Tahun 2016 Fase 2.....	6
Tabel 1.4	Persentase Top Brand Index Restoran Asing di Indonesia yang sering Dikunjungi Pelanggan Tahun 2016 Fase 2.....	7
Table 1.5	Rekapitulasi Beberapa Alasan Orang Datang ke Restoran Eat Happens .....	11
Tabel 1.6	Rekapitulasi Keluhan-Keluhan Pelanggan Restoran Eat Happens.....	12
Tabel 1.7	Variabel Penelitian .....	15
Tabel 2.1	Persamaan Dimensi Atmosfer.....	47
Table 2.2	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	60
Tabel 3.1	Kajian Penelitian Terdahulu .....	71
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kualitas Fisik (X1), Perilaku Staf (X2), Atmosfer (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y) .....	76
Tabel 3.3	Skala Likert .....	80
Tabel 3.4	KMO Kualitas Fisik.....	88
Tabel 3.5	Faktor Analisis <i>Pilot Study</i> Kualitas Fisik.....	88
Tabel 3.6	KMO Perilaku Staf.....	89
Tabel 3.7	Faktor Analisis <i>Pilot Study</i> Perilaku Staf.....	90
Tabel 3.8	KMO Atmosfer.....	90

Tabel 3.9	Faktor Analisis <i>Pilot Study</i> Atmosfer.....	91
Tabel 3.10	KMO Kepuasan Pelanggan.....	92
Tabel 3.11	Faktor Analisis <i>Pilot Study</i> Kepuasan Pelanggan.....	93
Tabel 4.1	Jenis Kelamin dan Usia Responden.....	94
Tabel 4.2	Pekerjaan dan Domisili Responden.....	96
Tabel 4.3	Waktu Kunjungan Responden.....	98
Tabel 4.4	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Fisik .....	100
Tabel 4.5	Nilai Analisis Deskriptif Perilaku Staf .....	102
Tabel 4.6	Nilai Analisis Deskriptif Atmosfer .....	104
Tabel 4.7	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	107
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	109
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	111
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas.....	112
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas.....	113
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	115
Tabel 4.13	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	117
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	118
Tabel 4.15	Hasil Uji t.....	120
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	121
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	122
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Hipotesis.....	123

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman Gambar</b>
Gambar 1.1	Restoran Eat Happens Tebet.....	8
Gambar 1.2	Contoh Keluhan Eat Happens.....	13
Gambar 2.1	Model Penelitian .....	66