

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	17
1.3 Pembatasan Masalah	17
1.4 Perumusan Masalah	18
1.5 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	
2.1.1 Kualitas Produk.....	19
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.3 Atmosfer.....	35
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	47
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	56
2.3 Kerangka Teoritik	67
2.4 Hipotesis.....	71
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tujuan Penelitian	73
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	
3.2.1 Tempat Penelitian.....	73

3.2.2	Objek Penelitian	74
3.2.3	Waktu Penelitian	74
3.3	Metode Penelitian.....	74
3.4	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	
3.4.1	Populasi.....	76
3.4.2	Sampel.....	76
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	79
3.6	Operasional Variabel Penelitian.....	80
3.7	Skala Pengukuran.....	84
3.8	Alat Analisis Data.....	85
3.9	Teknik Analisis Data	
3.9.1	Uji Instrumen.....	85
3.9.1.1	Uji Validitas.....	85
3.9.1.2	Reliabilitas.....	87
3.9.2	Uji Asumsi Dasar	87
3.9.2.1	Normalitas	87
3.9.2.2	Uji Linearitas	88
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	88
3.9.3.1	Uji Multikolinearitas	88
3.9.3.2	Uji Heterokedasitias	89
3.9.4	Uji Hipotesis.....	89
3.9.4.1	Uji t.....	89
3.9.4.2	Koesfisien Determinasi	90
3. 10	Pilot Study.....	90
3.10.1	Kualitas Produk	90
3.10.2	Kualitas Pelayanan	91
3.10.3	Atmosfer Kafe	92
3.10.4	Kepuasan Konsumen	93
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Data.....	94
4.2	Analisis Deskriptif	98

4.2.1 Kualitas Produk	98
4.2.2 Kualitas Pelayanan	100
4.2.3 Atmosfer Kafe	103
4.2.4 Kepuasan Konsumen.....	105
4.3 Hasil Penelitian	
4.3.1 Uji Instrumen	106
4.3.2 Uji Asumsi Dasar	113
4.3.2.1 Uji Normalitas	113
4.3.2.2 Uji Linearitas	114
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	116
4.3.3.1 Uji Multikolinearitas	116
4.3.3.2 Uji Heterokedastisitas	116
4.3.4 Uji Hipotesis.....	118
4.3.4.1 Uji t.....	118
4.3.4.1 Uji Koefisien Determinasi.....	120
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	121
5.2 Implikasi.....	122
5.2.1 Implikasi Teoritis	122
5.2.2 Implikasi Praktis.....	123
5.3 Saran.....	125
5.3.1 Saran Teoritis	125
5.3.2 Saran Praktis.....	126

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Uji Validitas
- Lampiran 3 Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Uji Normalitas dan Uji Linearitas
- Lampiran 5 Uji Multikolinearitas dan Heterokedastisitas
- Lampiran 6 Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Uji Koefisien Determinasi

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Usaha Restoran/Rumah Makan Berdasarkan Jaringan Usaha.....	2
Tabel 1.2	Perkembangan Usaha Restoran/Rumah Makan Berdasarkan Lokasi Usaha.....	2
Tabel 1.2	Rekapitulasi Hasil Pra Riset Dessert Cafe.....	6
Tabel 1.3	Jurnal Tentang Rumah Makan dan Kafe.....	14
Tabel 1.4	Variabel Penelitian.....	16
Tabel 2.1	Persamaan Dimensi Kualitas Produk.....	27
Tabel 2.2	Persamaan Dimensi Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 2.3	Persamaan Dimensi Atmosfer.....	47
Tabel 2.4	Tabel Hipotesis dan Sumber.....	71
Tabel 3.1	Tempat Penelitian.....	73
Tabel 3.2	Kajian Penelitian Terdahulu.....	77
Tabel 3.3	Tabel Operasional Variabel.....	81
Tabel 3.4	Tabel Skala Likert.....	85
Tabel 3.5	Pilot Study Kualitas Produk.....	90
Tabel 3.6	Pilot Study Kualitas Pelayanan.....	91
Tabel 3.7	Pilot Study Atmosfer Kafe.....	92
Tabel 3.8	Pilot Study Kepuasan Konsumen.....	93
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	94
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	

	dan Domisili.....	95
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Status Pernikahan.....	97
Tabel 4.4	Nilai Analisis Deskriptif X1.....	98
Tabel 4.5	Nilai Analisis Deskriptif X2.....	100
Tabel 4.6	Nilai Analisis Deskriptif X3.....	103
Tabel 4.7	Nilai Analisis Deskriptif Y.....	105
Tabel 4.8	KMO and Bartlett's Test Kualitas Produk.....	107
Tabel 4.9	Faktor Analisis Kualitas Produk.....	107
Tabel 4.10	KMO and Bartlett's Test Kualitas Pelayanan.....	108
Tabel 4.11	Faktor Analisis Kualitas Pelayanan.....	109
Tabel 4.12	KMO and Bartlett's Test AtmosferKafe.....	110
Tabel 4.13	Faktor Analisis Atmosfer Kafe.....	110
Tabel 4.14	KMO and Bartlett's Test Kepuasan Konsumen.....	111
Tabel 4.15	Faktor Analisis Kepuasan Konsumen.....	112
Tabel 4.16	Uji Reliabilitas.....	113
Tabel 4.17	Uji Normalitas.....	113
Tabel 4.18	Uji Linearitas.....	115
Tabel 4.19	Uji Multikolinearitas.....	116
Tabel 4.20	Uji Heterokedastisitas	117
Tabel 4.21	Uji t.....	118
Tabel 4.22	Uji Koefisien Determinasi	120

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Diagram Literature Review.....	4
Gambar 2.1	Kerangka Teoritik	71