

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	9
C. Perumusan Masalah	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Kajian Pustaka	12
1. Kualitas Layanan	12
2. Atmosfir Restoran	13
3. Kepuasan Pelanggan	16
4. Loyalitas Pelanggan	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan	21
C. Kerangka Teoritik	32
D. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	37
B. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	38
C. Metode Penelitian.....	39

D. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi	39
2. Sampel	40
E. Teknik Pengumpulan Data	43
1. Variabel Independen	43
2. Variabel Dependen.....	44
3. Variabel Intervening	44
4. Operasionalisasi Variabel	44
5. Skala Pengukuran	47
F. Teknik Analisis Data	48
1. Teknik <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	48
2. Uji Validitas.....	49
3. Uji Reliabilitas.....	50
4. Uji Kesesuaian Model	51
5. Pengujian Hipotesis	54
6. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	55
7. Model SEM	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Unit Analisis.....	57
B. Hasil Pengujian dan Pembahasan	61
1. Analisis Deskriptif	61
a. Variabel Kualitas Layanan	61
b. Variabel Atmosfir Restoran	64
c. Variabel Kepuasan Pelanggan	67
d. Variabel Loyalitas Planggan	68
C. Uji Validitas dan Reabilitas	61
D. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	75
1. <i>Second Order Construct</i>	75
a. Variabel Kualitas Layanan	75
b. Variabel Atmosfir Restoran	77

c. Variabel Kepuasan Pelanggan	78
d. Variabel Loyalitas Planggan	80
2. <i>Full Model</i> SEM.....	81
E. Pengujian Hipotesis	83
F. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	86
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	88
B. Implikasi Manajerial	91
C. Saran	93
1. Saran Teoritis.....	93
2. Saran Praktis	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	100
RIWAYAT HIDUP.....	122

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Uji Validitas Kualitas Layanan
- Lampiran 3 Uji Validitas Atmosfir Restoran
- Lampiran 4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 5 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 6 Uji Reabilitas Kualitas Layanan
- Lampiran 7 Uji Reliabilitas Atmosfir Restoran
- Lampiran 8 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9 Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 10 *Goodness of Fit* Kualitas Layanan
- Lampiran 11 *Goodness of Fit* Atmosfir Restoran
- Lampiran 12 *Goodness of Fit* Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 13 *Goodness of Fit* Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 14 *Goodness of Fit Full* Model SEM
- Lampiran 15 *Output* Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Lampiran 16 *Output Standardized Total Effect*

Lampiran 17 *Output Structural Equation*

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel I.1	Jumlah Usaha Industri Kreatif Menurut Sektor Kuliner Tahun 2014	1
Tabel II.1	<i>Review</i> Penelitian Terdahulu	31
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel	44
Tabel III.2	Skala Likert	48
Tabel III.3	<i>Goodness of Fit Indicates</i>	54
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	57
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan dan Domisili	58
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Status Pernikahan	60
Tabel IV.4	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Layanan.....	61
Tabel IV.5	Nilai Analisis Deskriptif Atmosfir Restoran.....	64
Tabel IV.6	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel IV.7	Nilai Analisis Deskriptif	

	Loyalitas Pelanggan.....	68
Tabel IV.8	Uji Validitas Kualitas Layanan.....	71
Tabel IV.9	Uji Validitas Atmosfir Restoran.....	72
Tabel IV.10	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	73
Tabel IV.11	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	73
Tabel IV.12	Uji Reabilitas	74
Tabel IV.13	<i>Second Order</i> Kualitas Layanan.....	76
Tabel IV.14	<i>Second Order</i> Atmosfir Restoran	77
Tabel IV.15	<i>Second Order</i> Kepuasan Pelanggan	79
Tabel IV.16	<i>Second Order</i> Loyalitas Pelanggan	80
Tabel IV.17	<i>Goodness of Fit Full Model</i> SEM	82
Tabel IV.18	Model Persamaan Struktural	84
Tabel IV.19	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	86
Tabel V.1	Hasil Pengujian Hipotesis	88

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
Gambar I.1	Grafik Jumlah Usaha di Indonesia Menurut Sektor Ekonomi Kreatif Tahun 2014	4
Gambar I.2	Restoran OTW Food Street Jakarta	5
Gambar II.1	Kerangka Teoritik	35
Gambar IV.1	Model Kualitas Layanan	75
Gambar IV.2	Model Atmosfir Restoran	77
Gambar IV.3	Model Kepuasan Pelanggan	78
Gambar IV.4	Model Loyalitas Pelanggan.....	80
Gambar IV.5	Model <i>Full Model</i> SEM.....	82

