

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.2. Review Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Pemikiran	44
2.4. Hipotesis	46
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	47
3.2. Metode Penelitian	48
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian	49
3.4. Metode Penentuan Populasi atau Sampel	54

	3.5.	Prosedur Pengumpulan Data	57
	3.6.	Metode Analisis	58
BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
	4.1.	Deskripsi Unit Analisis/Observasi	65
	4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	74
BAB	V	KESIMPULAN DAN SARAN	115
	5.1.	Kesimpulan	115
	5.2.	Saran	117
		DAFTAR PUSTAKA	122
		LAMPIRAN	125
		DAFTAR RIWAYAT HIDUP	173

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Topologi Organisasi Jasa Berbasis Variasi Bentuk dan Penggunaan Lingkungan Fisiknya	10
2.2	Dimensi <i>Servicescape</i> dalam berbagai Riset	14
2.3	Matriks Tinjauan Penelitian Terdahulu	43
3.1	Operasionalisasi Variabel	49
3.2	Bobot Nilai Pernyataan Skala Likert	53
4.1	Uji Validitas Variabel Lingkungan Fisik (X)	75
4.2	Uji Validitas Variabel Respon Emosi (Y)	76
4.3	Uji Validitas Variabel Kecenderungan Berperilaku (Z)	76
4.4	Uji Reliabilitas	77
4.5	Jawaban Responden Untuk Variabel Lingkungan Fisik	80
4.6	Jawaban Responden Untuk Variabel Respon Emosi	86
4.7	Jawaban Responden Untuk Variabel Kecenderungan Berperilaku ...	90
4.8	Tabel Hasil Uji Normalitas	92
4.9	Tabel Hasil Uji Normalitas Residual	93
4.10	Tabel Hasil Uji Linieritas Lingkungan Fisik (X) terhadap Respon Emosi (Y)	94
4.11	Tabel Hasil Uji Linieritas Respon Emosi (Y) terhadap Kecenderungan Berperilaku (Z)	95
4.12	Tabel Hasil Uji Linieritas Lingkungan Fisik (X) terhadap Kecenderungan Berperilaku (Z)	95
4.13	Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas Regresi Pertama	97

4.14	Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas Regresi Kedua	97
4.15	Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas Regresi Ketiga	98
4.16	Koefisien Lingkungan Fisik – Respon Emosi	99
4.17	Koefisien Respon Emosi – Kecenderungan Berperilaku	101
4.18	Koefisien Lingkungan Fisik – Kecenderungan Berperilaku	103
4.19	<i>Model Summary</i> Lingkungan Fisik – Respon Emosi	104
4.20	<i>Model Summary</i> Respon Emosi – Kecenderungan Berperilaku	105
4.21	<i>Model Summary</i> Lingkungan Fisik – Kecenderungan Berperilaku ...	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Rangka Hubungan Lingkungan-Pengguna dalam Organisasi Jasa ...	13
2.2	Pengaruh Atmosfer pada Perilaku	19
2.3	Model Mehrabian-Russell	22
2.4	Model Afeksi Russell	25
2.5	Kerangka Pemikiran	46
3.1	Contoh Skala Semantik Differensial	54
4.1	Demografi Responden Berdasarkan Umur	66
4.2	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.3	Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.4	Demografi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	72
4.5	Demografi Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan pada Bulan Terakhir	73
4.6	Demografi Responden Berdasarkan Pernah atau Tidaknya Berkunjung Lebih dari Sejam pada Salah Satu Kunjungan	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner	125
2.	Hasil Uji Validitas dengan <i>Software</i> SPSS	128
3	Hasil Uji Reliabilitas dengan <i>Software</i> SPSS	133
4.	Data 100 Kuesioner Terpilih	135
5.	Hasil Olah Data Demografi	139
6.	Hasil Uji Normalitas dengan <i>Software</i> SPSS	142
7.	Hasil Uji Linieritas dengan <i>Software</i> SPSS	156
8.	Hasi Uji Heterokedastisitas dengan <i>Software</i> SPSS	161
8.	Hasil Regresi dengan <i>Software</i> SPSS	163
9.	Dokumentasi Observasi Lapangan	170