

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------|------|
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | v |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 13 |
| C. Tujuan Penelitian | 14 |
| D. Manfaat Penelitian | 14 |
| BAB II | 16 |
| KAJIAN TEORITIK | 16 |
| A. Deskripsi Teoritik | 16 |
| 1. Repurchase Intention | 16 |
| 2. Customer Satisfaction | 18 |
| 3. Physical Environment | 22 |
| 4. Food Quality | 26 |

| | |
|--|----|
| 5. Experiential Marketing | 30 |
| B. Hasil Penelitian yang Relevan | 38 |
| C. Kerangka Pemikiran | 42 |
| D. Hipotesis | 45 |
| BAB III | 46 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 46 |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 46 |
| 1. Tempat Penelitian | 46 |
| 2. Waktu Penelitian | 46 |
| B. Metode Penelitian | 46 |
| C. Populasi dan Sampel | 47 |
| 1. Populasi | 47 |
| 2. Sampel | 48 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 50 |
| E. Operasional Variabel Penelitian | 50 |
| 1. Variabel Dependen (Dependent Variable) | 50 |
| 2. Variabel Independen (Independent Variable)..... | 50 |
| F. Skala Pengukuran | 55 |
| G. Metode Analisis Data | 56 |
| H. Uji Instrumen | 57 |
| 1. Analisis Deskriptif | 57 |
| 2. Uji Validitas | 57 |
| 3. Uji Reliabilitas | 58 |

| | |
|---|-----|
| 3. Pengujian Hipotesis | 60 |
| BAB IV | 64 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 64 |
| A. Deskripsi Data | 64 |
| B. Hasil Analisis Data | 68 |
| 1. Analisis Deskriptif | 68 |
| 2. Hasil Uji Validitas | 77 |
| 3. Hasil Uji Reliabilitas | 79 |
| 4. Analisis Structural Equation Modeling (SEM) | 80 |
| 5. Hasil Uji Hipotesis | 86 |
| 6. Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Pengaruh Total | 88 |
| 7. Sobel Test | 90 |
| BAB V | 92 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 92 |
| A. Kesimpulan | 92 |
| B. Implikasi Manajerial | 93 |
| C. Saran | 95 |
| DAFTAR PUSTAKA | 97 |
| LAMPIRAN | 102 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|--------------|--|----------------|
| Tabel I.1 | Persentase Jumlah Restoran Menurut Jenis Masakan Utama pada Tahun 2013-2015 | 3 |
| Tabel I.2 | Studi Tentang Industri Restoran dan Cafe..... | 5 |
| Tabel I.3 | Variabel Penelitian..... | 11 |
| Tabel II.1 | Penelitian Terdahulu..... | 38 |
| Tabel II.2 | Variabel dan Hasil Penelitian Sebelumnya | 44 |
| Tabel III.1 | Jumlah Responden Penelitian Terdahulu | 49 |
| Tabel III.2 | Indikator Variabel <i>Experiential Marketing</i> | 51 |
| Tabel III.3 | Indikator Variabel <i>Food Quality</i> | 52 |
| Tabel III.4 | Indikator Variabel <i>Physical Environment</i> | 53 |
| Tabel III.5 | Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> | 54 |
| Tabel III.6 | Indikator Variabel <i>Repurchase Intention</i> | 54 |
| Tabel III.7 | Skala Likert | 55 |
| Tabel III.8 | <i>Goodness of Fit Indices</i> | 63 |
| Tabel IV.1 | Jenis Kelamin dan Usia Responden | 64 |
| Tabel IV.2 | Jenis Kelamin dan Pekerjaan Responden | 65 |
| Tabel IV.3 | Jenis Kelamin dan Domisili Responden | 65 |
| Tabel IV.4 | Jenis Kelamin dan Pengeluaran Perbulan Responden | 66 |
| Tabel IV.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Mengunjungi Restoran Jepang di Jakarta dalam Satu Bulan Terakhir | 66 |
| Tabel IV.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Restoran Jepang di Jakarta | 67 |
| Tabel IV.7 | Karakteristik Responden Berdasarkan Restoran Jepang di Jakarta yang Pernah Dikunjungi | 67 |
| Tabel IV.8 | Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Experiential Marketing</i> | 68 |
| Tabel IV.9 | Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Food Quality</i> | 71 |
| Tabel IV.10 | Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Physical Environment</i> | 73 |
| Tabel IV.11 | Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> | 75 |
| Tabel IV.12 | Nilai Analisis Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i> | 76 |
| Tabel IV.13 | Hasil Pengujian Validitas Instrumen | 77 |
| Tabel IV.14 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 79 |
| Tabel IV.15 | Uji Hipotesis | 87 |
| Tabel IV.16 | Pengaruh Langsung antar Variabel..... | 88 |
| Tabel IV.17 | Pengaruh Tidak Langsung antar Variabel | 89 |
| Tabel IV.18 | Pengaruh Total antar Variabel | 90 |
| Tabel IV.19 | Hasil Penghitungan Uji Sobel..... | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| No. Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|-------------|--|---------|
| Gambar I.1 | Indikator Penilaian Restoran di <i>Website</i> Tripadvisor | 10 |
| Gambar II.1 | Model Penelitian..... | 44 |
| Gambar IV.1 | Model <i>First Order CFA Experiential Marketing</i> | 80 |
| Gambar IV.2 | Model <i>First Order CFA Food Quality</i> | 81 |
| Gambar IV.3 | Model <i>First Order CFA Physical Environment</i> | 82 |
| Gambar IV.4 | Model <i>First Order CFA Customer Satisfaction</i> | 83 |
| Gambar IV.5 | Model <i>First Order CFA Repurchase Intention</i> | 83 |
| Gambar IV.6 | <i>Full Model SEM</i> | 84 |
| Gambar IV.7 | <i>Fit Model SEM</i> | 85 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No. Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|------------|---|---------|
| Lampiran 1 | Komentar Konsumen di situs Tripadvisor, Zomato, dan Pergikuliner .. | 102 |
| Lampiran 2 | Kuesioner Penelitian | 105 |
| Lampiran 3 | <i>Output</i> Uji Validitas | 112 |
| Lampiran 4 | <i>Output</i> Uji Reliabilitas | 115 |
| Lampiran 5 | <i>Structural Equation Model</i> (SEM)..... | 116 |
| Lampiran 6 | Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung | 120 |
| Lampiran 7 | Sobel <i>Test</i> (Uji Pengaruh Tidak Langsung) | 121 |
| Lampiran 8 | Tampilan awal Amos 24 | 122 |