

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Latar Belakang Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Niat Berkunjung Kembali ( <i>Revisit Intention</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> )....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Atmosfer Toko ( <i>Store Atmosphere</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Hasil penelitian relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Perumusan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Populasi & Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Variabel Dependen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3 Variabel Independen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.4 Variabel <i>Intervening</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Skala Pengukuran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4 Uji Kesesuaian Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.5 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.6 Model SEM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Deskriptif Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Hasil Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Confirmatory Factor Analysis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4 Full Model SEM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Hasil Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Implikasi dan Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1 Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2 Saran Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.3 Saran Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal</b>
Gambar I.1	Tren Data pertumbuhan industri makanan dan minuman 2013-2019.....	1
Gambar I.2	Ulasan keluhan pelanggan tentang kualitas pelayanan melalui situs Zomato.....	7
Gambar I.3	Ulasan keluhan pelanggan tentang kualitas pelayanan melalui situs Kaskus.co.id.....	8
Gambar I.4	Ulasan keluhan pelanggan tentang kualitas pelayanan melalui situs Google <i>reviews</i> .....	9
Gambar I.5	Ulasan keluhan pelanggan tentang atmosfer toko melalui situs Zomato.....	10
Gambar I.6	Ulasan keluhan pelanggan tentang atmosfer toko melalui situs Google <i>reviews</i> .....	10
Gambar I.7	Ulasan keluhan pelanggan tentang atmosfer toko melalui situs PergiKuliner.com.....	11
Gambar I.8	Ulasan keluhan pelanggan tentang atmosfer toko melalui situs Google <i>reviews</i> .....	11
Gambar II.1	Model Penelitian.....	35
Gambar III.1	Konseptual diagram full model.....	57
Gambar IV.1	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
Gambar IV.2	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Atmosfer Toko.....	74
Gambar IV.3	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	75
Gambar IV.4	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Niat Berkunjung Kembali.....	76
Gambar IV.5	<i>Full Model</i> SEM.....	77
Gambar IV.6	<i>T-Values</i> SEM.....	80

## DAFTAR TABEL

No.Tabel	Judul Tabel	Hal
Tabel I.1	Daftar restoran, harga dan durasi waktu makan di restoran <i>all you can eat</i> di Jakarta.....	5
Tabel II.1	Hasil penelitian relevan.....	31
Tabel III.1	Operasional Variabel.....	44
Tabel III.2	Skala Pengukuran.....	51
Tabel III.3	<i>Goodness of Fit Indices</i> .....	55
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	58
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi.....	60
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel IV.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel IV.8	Nilai Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	64
Tabel IV.9	Nilai Deskriptif Variabel Atmosfer Toko (X2).....	66
Tabel IV.10	Nilai Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
Tabel IV.11	Nilai Deskriptif Variabel Niat Berkunjung Kembali (Z)...	71
Tabel IV.12	<i>First Order Construct</i> Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..	72
Tabel IV.13	<i>First Order Construct</i> Variabel Atmosfer Toko (X2).....	74
Tabel IV.14	<i>First Order Construct</i> Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	75
Tabel IV.15	<i>First Order Construct</i> Variabel Niat Berkunjung Kembali (Z).....	76
Tabel IV.16	Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	78
Tabel IV.17	Model Persamaan Struktural.....	81