

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahaan Skripsi	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak	vii
Abstract	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pemasaran Jasa	15
2.1.2 Model Teori S-O-R	16

2.1.3 Restoran	20
2.1.3.1 Tipe Restoran.....	22
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i>	26
2.1.4.1 Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	27
2.1.4.2 Elemen-elemen <i>Store Atmosphere</i>	28
2.1.5 Loyalitas Konsumen.....	35
2.1.5.1 Indikator Loyalitas Konsumen.....	36
2.1.5.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen	36
2.1.5.3 Tingkatan Loyalitas Konsumen.....	37
2.1.6 Emosi Konsumen.....	38
2.1.7 Hubungan <i>Atmosphere</i> dengan Emosi Konsumen	40
2.1.8 Hubungan Emosi dengan Loyalitas Konsumen.....	41
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	50
2.4 Kerangka Pemikiran.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Identifikasi Variabel.....	54
3.2.1 Variabel Eksogen.....	54
3.2.2 Variabel Endogen	55
3.2.3 Variabel Intervening	55
3.3 Definisi Operasional	55
3.3.1 Oprasionalisasi Variabel.....	56

3.3.2 Variabel <i>Store Atmosphere</i>	56
3.3.3 Variabel Emosi	61
3.3.4 Variabel Loyalitas.....	62
3.3.5 Pengukuran Variabel	64
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.4.1 Jenis Data.....	65
3.4.1 Sumber Data	66
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	66
3.6 Populasi dan Sampel.....	67
3.6.1 Populasi	67
3.6.2 Sampel	67
3.7 Teknik Analisis	68
3.7.1 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) – <i>Partial Least Square</i> (PLS)	68
3.7.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	69
3.7.2.1 Uji Validitas.....	69
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	71
3.7.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	73
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	73
4.1.1 Gambaran Perusahaan	73
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	74
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	74

4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan	
Jenis Kelamin.....	74
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan	
Pendidikan Terakhir.....	75
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan	
Pendapatan Bulanan.....	76
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden	77
4.2.2.1 Deskripsi variabel <i>Exterior</i>	78
4.2.2.2 Deskripsi variabel <i>General Interior</i>	79
4.2.2.3 Deskripsi variabel <i>Store Layout</i>	81
4.2.2.4 Deskripsi variabel <i>Interior Display</i>	83
4.2.2.5 Deskripsi variabel <i>Human Variable</i>	84
4.2.2.6 Deskripsi variabel Emosi <i>Arousal</i>	85
4.2.2.7 Deskripsi variabel Emosi <i>Pleasure</i>	86
4.2.2.8 Deskripsi variabel Loyalitas Konsumen.....	87
4.3 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	88
4.3.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS)	88
4.3.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	89
4.3.2.1 Uji Validitas.....	90
4.3.2.2 Uji Reliabilitas	95

4.3.3 Evaluasi Model Stuktural (<i>Inner Model</i>).....	95
4.3.3.1 Penilaian <i>R-Square</i>	96
4.3.3.2 Uji Hipotesis	98
4.4 Pembahasan.....	99
4.4.1 Pengaruh <i>Atmosphere</i> Terhadap Emosi.....	99
4.4.2 Pengaruh Emosi Terhadap Loyalitas	100
4.4.3 Model S-O-R	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Simpulan	102
5.2 Saran	102
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	102
5.2.2 Implikasi Praktis	103
5.2.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran untuk Penelitian	
Selanjutnya	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pertumbuhan Restoran dan Rumah Makan di Bandung	2
Tabel 1.2 Data Jumlah Pengunjung Restoran Sindang Reret	9
Tabel 2.1 Matriks Tinjauan Pustaka	43
Tabel 2.2 Matriks Tinjauan Pustaka (Sambungan).....	45
Tabel 2.3 Matriks Tinjauan Pustaka (Sambungan).....	47
Tabel 3.1 Operasional Variabel	63
Tabel 3.2 Skala Likert.....	65
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan	76
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.6 Kategori Jawaban Mean Responden.....	78
Tabel 4.7 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Exterior</i>	78
Tabel 4.8 Jawaban Responden Pada Variabel <i>General Interior</i>	80
Tabel 4.9 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Store Layout</i>	81
Tabel 4.10 Jawaban Responden Pada Variabel <i>Interior Display</i>	83
Tabel 4.11 Jawaban Responden Pada <i>Human Variable</i>	84
Tabel 4.12 Jawaban Responden Pada Variabel Emosi <i>Arousal</i>	85

Tabel 4.13 Jawaban Responden Pada Variabel Emosi <i>Pleasure</i>	86
Tabel 4.14 Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas	87
Tabel 4.15 <i>Covergent Validity Dimension</i>	90
Tabel 4.16 Nilai <i>Outer Loading</i> Pada Variabel <i>Atmosphere</i>	91
Tabel 4.17 Nilai <i>Outer Loading</i> Pada Variabel Emosi.....	92
Tabel 4.18 Nilai <i>Outer Loading</i> Pada Variabel Loyalitas Konsumen	92
Tabel 4.19 Nilai <i>Cross Loading</i>	93
Tabel 4.20 Nilai <i>Composite Reliability</i>	95
Tabel 4.21 Nilai <i>R-Square</i>	96
Tabel 4.22 Nilai <i>Inner Weight</i>	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Ekonomi Kota Bandung	2
Gambar 2.1 Teori S-O-R.....	18
Gambar 2.2 Elemen <i>Store Atmosphere</i>	28
Gambar 2.3 Variabel <i>Store Atmosphere</i>	34
Gambar 2.4 Gambar Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 4.1 Gambar <i>Outer Model</i>	89
Gambar 4.2 Gambar <i>Inner Model</i>	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Data Penelitian
- Lampiran 4 Distribusi Frekuensi Profil Responden
- Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 6 Deskripsi Statistik Jawaban Responden
- Lampiran 7 *Partial Least Square* (PLS)

