

## DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, ATMOSFIR TOKO TERHADAP.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.4. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
TELAAH PUSTAKA .....	13
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	13

2.1.2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	13
2.1.3.	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	17
2.1.4.	Citra Restoran ( <i>restaurant image</i> ) .....	19
2.1.5.	Atmosfer Toko .....	20
2.1.6.	Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.7.	Niat Berperilaku .....	24
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2.1	Hubungan Kualitas Layanan dan Citra Restoran .....	26
2.2.2	Hubungan Atmosfer Toko dan Citra Restoran.....	27
2.2.3	Hubungan Citra Restoran dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.4	Hubungan Kepuasan pelanggan dan Niat Berperilaku .....	28
2.3	Penelitian Terdahulu.....	29
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	32
2.5	Hipotesis .....	32
BAB III .....		33
METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.1.1	Variabel Penelitian .....	33
3.1.2.	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	34
3.1.2.1	Variabel Kualitas Layanan (X1).....	36
3.1.2.2	Variabel Atmosfer Toko (X2).....	37
3.1.2.3	Variabel Citra Restoran (Y1) .....	37
3.1.2.4	Variabel Kepuasan pelanggan (Y2) .....	38
3.1.2.5	Variabel Niat Berperilaku Pembelian Ulang (Y3) .....	39
3.2	Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1	Populasi .....	40
3.2.2	Sampel.....	41
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	42

3.3.1	Data Primer .....	42
3.3.2	Data Sekunder .....	42
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	43
3.5	Metode Analisis .....	44
BAB IV	.....	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	53
4.1.	Deskripsi Umum Obyek Penelitian .....	53
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	53
4.1.2	Gambaran Umum Responden .....	54
4.2	Uji Kualitas Data .....	55
4.2.1.	Uji Validitas .....	55
4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	56
4.3.	Hasil Analisis Data SEM.....	57
4.3.1	Pengembangan Model Statistik.....	57
4.3.3.	Mengubah Diagram Jalur ke Dalam Persamaan .....	59
4.3.3.1	Persamaan Measurement Model .....	60
4.3.4	Confirmatory Factor Analysis.....	60
4.3.4.1	Confirmatory Factor Analysis Variabel Kualitas Layanan .....	61
4.3.3.2	Confirmatory Factor Analysis Variabel Citra Restoran .....	63
4.3.3.3	Confirmatory Factor Analysis Variabel Atmosfir Toko .....	64
4.3.3.4	Confirmatory Factor Analysis Variabel Kepuasan Konsumen .....	66
4.3.3.5	Confirmatory Factor Analysis Variabel Niat Berperilaku.....	68
4.3.3.5	Full Structural Model .....	69
4.3.3.	Evaluasi Goodness of Fit .....	72
4.3.3.1	Ukuran Sampel.....	72
4.3.3.2	Normalitas .....	72
4.3.3.3	Evaluasi Outlier.....	73
4.3.3.4	Evaluasi Multicollinearity dan Singularity .....	74

4.3.3.5 Validitas .....	74
4.3.3.6 Reliabilitas .....	75
4.3.4 Interpretasi dan Modifikasi Model .....	77
4.3.5 Uji Hipotesis.....	78
4.3.6 Analisis Direct Effect, Inderect Effect dan Total Effect .....	79
4.4 Pembahasan .....	81
4.4.1 Pengaruh Kualitas layanan terhadap citra restoran.....	81
4.4.2 Pengaruh Atmosfir toko terhadap citra restoran .....	82
4.4.3 Pengaruh Citra restoran terhadap kepuasan pelanggan .....	83
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Niat Berperilaku.....	84
BAB V.....	86
KESIMPULAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Implikasi Teoritis.....	87
5.3 Implikasi Manajerial.....	88
5.4 Keterbatasan Masalah Penelitian.....	89
5.5 Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

