

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Konsep Kepariwisata dan Restoran .....	10
2.1.1.1 Konsep Kepariwisata .....	10
2.1.1.2 Restoran Bagian dari Industri Pariwisata.....	11
2.1.2 Konsep Pemasaran .....	16
2.1.2.1 Pemasaran dan Bauran Pemasaran Jasa .....	16
2.1.2.2 <i>Physical Environment</i> .....	19
2.1.2.3 Definisi <i>Atmospheric Experiences</i> .....	20
2.1.2.4 Dimensi <i>Atmospheric Experiences</i> .....	23
2.1.2.5 Tujuan dan Pengaruh <i>Atmospheric Experiences</i> .....	25
2.1.3 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan .....	26
2.1.3.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.3.3 Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	30
2.1.3.4 Loyalitas dan Siklus Pembelian Pelanggan.....	30
2.1.3.5 Metode Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	32
2.1.4 Pengaruh <i>Atmospheric Experiences</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....	34
2.1.5 Orisinalitas Penelitian .....	36
2.2 Kerangka Pemikiran.....	37
2.3 Hipotesis .....	42
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Objek Penelitian .....	44
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	45

3.2.2 Jenis dan Sumber Data .....	49
3.2.3 Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	50
3.2.3.1 Populasi .....	50
3.2.3.2 Sampel .....	50
3.2.3.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	51
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.2.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.2.5.1 Hasil Pengujian Validitas .....	54
3.2.5.2 Pengujian Reliabilitas .....	56
3.2.6 Rancangan Analisis Data .....	58
3.2.6.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif .....	58
3.2.6.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif .....	59
3.2.6.3 Pengujian Hipotesis .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	65
4.1.1 Identitas Perusahaan .....	65
4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....	65
4.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	66
4.2 Profil Responden The Restaurant Padma Hotel Bandung .....	74
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	74
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	75
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal .....	76
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	76
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan .....	77
4.3 Pengalaman Responden .....	78
4.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Tahun Awal Member .....	78
4.3.2 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	79
4.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	79
4.3.4 Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung .....	80
4.4 Gambaran <i>Atmospheric Experiences</i> .....	81
4.4.1 Gambaran Dimensi <i>Atmospheric Experiences</i> .....	81
4.5 Gambaran Loyalitas Pelanggan .....	86
4.5.1 Gambaran Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	86
4.5.2 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan di The Restaurant Padma Hotel Bandung .....	87
4.6 Pengaruh <i>Atmospheric Experiences</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan di The Restaurant Padma Hotel Bandung .....	90
4.6.1 Hasil Uji Normalitas .....	90
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas .....	91
4.6.3 Uji Asumsi Multikolinearita .....	92
4.6.4 Uji korelasi dan Koefisien Determinasi .....	93
4.6.5 Uji Signifikansi (Uji f) .....	94
4.6.6 Uji Signifikansi (Uji t) .....	95

4.6.7 Model Persamaan Regresi Berganda Pengaruh <i>Atmospheric Experiences</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	96
4.7 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	97
4.7.1 Temuan Bersifat Teoritik .....	97
4.7.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	98
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>100</b>
5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Rekomendasi .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Member PPDC Tahun 2012-2014 .....	4
Tabel 1.2	Implementasi <i>Atmospheric Experiences</i> The Restaurant Padma Hotel Bandung.....	7
Tabel 2.1	Definisi Bauran Pemasaran Jasa Menurut Ahli.....	17
Tabel 2.2	Definisi <i>Atmospheric Experiences</i> Menurut Ahli .....	21
Tabel 2.3	Definisi Loyalitas Pelanggan Menurut Ahli.....	27
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	46
Tabel 3.2	Jenis Dan Sumber Data .....	50
Tabel 3.3	Teknik Pengumpulan Dan Sumber Data .....	54
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas <i>Atmospheric Experiences</i> Dan Loyalitas Pelanggan .....	55
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	58
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Menegenai <i>Atmospheric Experiences</i> The Restaurant Padma Hotel Bandung .....	82
Tabel 4.2	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Atmospheric Experiences</i> The Restaurant Padma Hotel Bandung.....	84
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan The Restaurant Padma Hotel Bandung.....	86
Tabel 4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan The Restaurant Padma Hotel Bandung.....	88
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas.....	90
Tabel 4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	92
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikorelasi.....	93
Tabel 4.8	Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	94
Tabel 4.9	Uji Keseluruhan/Simultan f.....	94
Tabel 4.10	Hasil t .....	95



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Tingkat Penjualan Makanan Dan Minuman Di The Restaurant Padma Hotel Bandung 2012 – 2014.....	3
Gambar 2.1	Siklus Pembelian .....	31
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Pengaruh <i>Atmospheric Experiences</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Di The Restaurant Padma Hotel Bandung.....	41
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Atmospheric Experiences</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Di The Restaurant Padma Hotel Bandung.....	42
Gambar 3.1	Regresi Linier Berganda.....	63
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	75
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal .....	76
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	77
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan .	77
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Awal Menjadi Member.....	78
Gambar 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	79
Gambar 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan ..	80
Gambar 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Berkunjung ....	80
Gambar 4.10	Gambar <i>Atmospheric Experiences</i> Pada Garis Kontinum Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal.....	85
Gambar 4.11	Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan Di The Restaurant Padma Hotel Bandung.....	89
Gambar 4.12	Normal Probability Plot.....	91