

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR HAK CIPTA .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Konsep <i>Restaurant Atmospheric</i> .....	9
2.1.1.1 <i>Restaurant Atmospheric</i> bagian dari <i>Service Marketing</i> .....	9
2.1.1.2 Industri Makanan dan Minuman .....	12
2.1.1.3 Konsep <i>Restaurant Atmospheric</i> .....	14
2.1.1.4 Definisi <i>Restaurant Atmospheric</i> .....	15
2.1.1.5 Dimensi <i>Restaurant Atmospheric</i> .....	17
2.1.2 Konsep <i>Customer Satisfaction</i> .....	20
2.1.2.1 Konsep <i>Dining Satisfaction</i> .....	20
2.1.2.2 Definisi <i>Dining Satisfaction</i> .....	23
2.1.2.3 Dimensi <i>Dining Satisfaction</i> .....	25
2.1.3 Pengaruh <i>Restaurant Atmospheric</i> terhadap <i>Dining Satisfaction</i> .....	26

2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Hipotesis.....	38
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Objek Penelitian .....	41
3.2 Metode Penelitian .....	42
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan .....	42
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	43
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	48
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	49
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	52
3.2.6.1 Pengujian Validitas .....	54
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas.....	59
3.3 Rancangan Analisis Data .....	61
3.3.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif.....	61
3.3.2 Rancangan Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
3.3 Pengujian Hipotesis .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
4.1 Profil Cocorico Cafe & Resto dan Konsumen yang Berkunjung ke Cocorico Cafe & Resto.....	66
4.1.1 Profil Cocorico Cafe & Resto .....	66
4.1.1.1 Identitas Cocorico Cafe & Resto.....	66
4.1.1.2 Sejarah Singkat Cocorico Cafe & Resto .....	66
4.1.1.3 Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	68
4.1.2 Karakteristik dan Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto .....	70
4.1.2.1 Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Alasan Utama Berkunjung .....	71
4.1.2.2 Keterkaitan Karakteristik Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Jenis Kelamin dengan Usia .....	72

4.1.2.3 Keterkaitan Karakteristik Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Pendidikan Terakhir dengan Pekerjaan .....	72
4.1.2.4 Keterkaitan Karakteristik Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Pekerjaan dengan Penghasilan .....	73
4.1.2.5 Keterkaitan Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Alasan utama berkunjung dengan Asal Tinggal .....	74
4.1.2.6 Keterkaitan Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Alasan utama berkunjung dengan Jumlah Pembelian .....	76
4.1.2.7 Keterkaitan Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Alasan utama berkunjung dengan Makanan Favorit ( <i>Local, Asian, dan Western</i> ).....	78
4.1.2.8 Keterkaitan Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Alasan utama berkunjung dengan Minuman Favorit ( <i>Local, Asian, dan Western</i> ).....	80
4.2 Gambaran <i>Restaurant Atmospheric</i> Berserta Dimensinya.....	82
4.2.1 <i>Facility Aesthetics</i> .....	82
4.2.2 <i>Ambient Conditions</i> .....	84
4.2.3 <i>Spatial Layout</i> .....	86
4.2.4 <i>Employee Factors</i> .....	89
4.2.5 <i>The View From The Window</i> .....	90
4.2.6 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Restaurant Atmospheric</i> Di Cocorico Cafe & Resto .....	91
4.3 Gambaran <i>Dining Satisfaction</i> Berdasarkan Perbandingan antara <i>Perforamance dan Expectation</i> .....	93
4.3.1 <i>Performance</i> .....	94
4.3.2 <i>Expectation</i> .....	96
4.4 Hasil Uji Analisis Pengaruh <i>Restaurant Atmospheric</i> Terhadap <i>Dining Satisfaction</i> .....	99
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Normalitas .....	100

4.4.2 Hasil Uji Asumsi Heteroskedestisitas .....	102
4.4.4 Hasil Uji Multikolinearitas .....	103
4.4.3 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....	104
4.5 Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis Faktor-Faktor yang Membentuk <i>Restaurant Atmospheric Terhadap Dining Satisfaction</i> .....	106
4.5.1 Uji Secara Simultan (Uji f) .....	106
4.5.2 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	107
4.5.3 Persamaan Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	109
4.6 Implikasi Hasil Penelitian .....	110
4.6.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik.....	110
4.6.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik.....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1.1	Tanggapan Konsumen Terhadap Cocorico Cafe & Resto.....	3
1.2	Data Penjualan Dan Kunjungan Cocorico Cafe & Resto Tahun 2013 2014..	5
2.1	Definisi <i>Atmospherics</i> Menurut Beberapa Ahli .....	15
2.2	Penelitian Terdahulu Yang Berkaitan Dengan Masalah Penelitian.....	29
3.1	Operasional Variabel.....	43
3.2	Jenis Dan Sumber Data.....	49
3.3	Data Kunjungan Cocorico Cafe & Resto Tahun 2013-2014.....	50
3.4	Hasil Pengujian Validitas <i>Restaurant Atmospheric Dan Dining Satisfaction</i> .....	55
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas <i>Restaurant Atmospheric Dan Dining Satisfaction</i> .....	61
4.1	Karakteristik Konsumen Cocorico Cafe and Resto Berdasarkan alasan Utama Berkunjung.....	70
4.2	Keterkaitan Karakteristik Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Jenis Kelamin Dengan Usia.....	72
4.3	Keterkaitan Karakteristik Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Pendidikan Terakhir Dengan Pekerjaan.....	73
4.4	Keterkaitan Karakteristik Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Pekerjaan Dengan Penghasilan.....	74
4.5	Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Alasan Utama Berkunjung Dikaitkan Dengan Asal Tinggal.....	75
4.6	Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Alasan Utama	

Berkunjung Dikaitkan Dengan Jumlah Kunjungan.....	76
4.7 Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Alasan Utama Berkunjung Dikaitkan Dengan Makanan Favorit ( <i>Local, Asian,</i> <i>Dan Western</i> ).....	78
4.8 Pengalaman Konsumen Cocorico Cafe & Resto Berdasarkan Alasan Utama Berkunjung Dikaitkan Dengan Minuman Favorit ( <i>Local, Asian,</i> <i>Dan Western</i> ).....	80
4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Facility Aesthetics</i> Cocorioco Cafe & Resto.....	83
4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Ambient Conditions</i> Cocorioco Cafe & Resto.....	84
4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Spatial Layout</i> Cocorioc Cafe & Resto.....	86
4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>Employee Factors</i> Cocorioc Cafe & Resto.....	88
4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap <i>The View From The</i> <i>Window</i> Cocorioco Cafe & Resto.....	90
4.14 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Restaurant</i> <i>Atmospheric</i> Di Cocorico Cafe & Resto.....	91
4.15 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Performance</i> Di Cocorico Cafe & Resto.....	94
4.16 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Expectation</i> Di Cocorico Cafe & Resto.....	96
4.17 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Konsumen Terhadap <i>Dining Satisfaction</i> Di Cocorico Cafe & Resto.....	98
4.18 Hasil Uji Normalitas.....	102
4.19 Hasil Uji Heteroskedestisitas.....	103
4.20 Uji Multikolinearitas.....	104
4.21 Uji Koefisien Korelasi.....	105
4.22 Uji Koefisien Determinasi.....	106
4.23 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F).....	107

4.24 Uji Koefisien Regresi Linear Berganda.....	107
---	-----

## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
2.1	<i>Restaurant Concept</i> .....	17
2.2	“Pengaruh <i>Restaurant Atmospheric</i> Terhadap <i>Dining Satisfaction</i> .....	37
2.3	Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Restaurant Atmospherics</i> Terhadap <i>Dining Satisfaction</i> .....	38
3.1	Regresi Berganda X.....	63
3.2	Arah Pengaruh Antar Variabel.....	65
4.1	Alasan Berkunjung Konsumen Ke Cocorico Cafe & Resto.....	71
4.2	Jumlah Kunjungan Konsumen Ke Cocorico Cafe & Resto.....	78
4.3	Garis Konstinum <i>Restaurant Atmospheric</i> Terhadap Konsumen Cocorico Cafe & Resto.....	93
4.4	Garis Konstinum <i>Dining Satisfaction</i> Konsumen Cocorico Cafe & Resto.....	99
4.5	<i>Histogram Dependent Variable Dining Satisfaction</i> .....	100
4.6	<i>Normal Probability Plot</i> .....	101