

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Abstrak	iv
<i>Abstract</i>	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Produk IN and Out Urban Eatery	5
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	12
BAB II Tinjauan Pustaka	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Konsep Pemasaran	14
2.1.3 Teori Jasa	15
2.1.4 Atmosfer <i>Foodcourt</i>	17
2.1.5 Elemen Atmosfer <i>Foodcourt</i>	18
2.1.6 Kepuasan Konsumen	25
2.1.7 Penelitian Terdahulu	28
2.2 Kerangka Pemikiran	33

BAB III Metode Penelitian	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	36
3.3 Skala Pengukuran	41
3.4 Tahapan Penelitian	42
3.5 Populasi dan Sampel	45
3.5.1 Populasi	45
3.5.2 Sampel	45
3.5.3 Teknik Sampling	47
3.6 Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Pengujian Data	49
3.7.1 Uji Validitas	49
3.7.2 Uji Reliabilitas	50
3.8 Teknik Pengujian Data	51
3.8.1 Analisis Deskriptif	51
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	58
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengalaman atau Frekuensi Berkunjung	59
4.1.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Pada Saat Berkunjung di In and Out Urban Eatery	60
4.1.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Sumber Informasi	61
4.2 Hasil Pengujian	62
4.2.1 Pengujian Validitas	62

4.2.1.1 Variabel Atmosfer <i>Foodcourt</i>	62
4.2.1.2 Variabel Kepuasan Konsumen	65
4.2.2 Pengujian Reliabilitas	68
4.2.3 Analisa Deskriptif Variabel Atmosfer <i>Foodcourt</i> dan Kepuasan Konsumen di In and Out Urban Eatery	70
4.3 Pembahasan.....	76
4.3.1 Atmosfer <i>Foodcourt</i> di In and Out Urban Eatery	76
4.3.2 Kepuasan Konsumen di In and Out Urban Eatery	76
BAB V Kesimpulan dan Saran	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	79
5.1.1 Bagi Perusahaan.....	79
5.1.1 Bagi Peneliti Selanjutnya	79
Daftar Pustaka	80
Lampiran	82