

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
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 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Visi dan Misi	2
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum ..	2
1.1.5 Produk dan Layanan.....	3
1.2 Latar Belakang Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis	15
1.5.2 Aspek Praktis	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1 Konsep Pemasaran	17
2.1.2 Pengertian Jasa	18

2.1.3	Karakteristik Jasa.....	18
2.1.4	Kualitas Jasa	19
2.1.5	Pemasaran Jasa	20
2.1.6	Definisi Restoran	20
2.1.7	<i>Servicescape</i>	21
2.1.8	Dimensi <i>Servicescape</i>	23
2.1.9	Perilaku Konsumen.....	24
2.1.10	Minat Beli Ulang	25
2.1.11	Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Minat Beli Ulang	25
2.1.12	Penelitian Terdahulu.....	27
2.2	Kerangka Pemikiran.....	42
2.3	Hipotesis Penelitian.....	44
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Jenis Penelitian.....	46
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	46
3.2.1	Variabel Operasional.....	46
3.2.2	Skala Pengukuran.....	48
3.3	Tahap Penelitian.....	49
3.4	Populasi dan Sampel	50
3.4.1	Populasi	50
3.4.2	Sampel.....	50
3.5	Pengumpulan Data	52
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.6.1	Uji Validitas	53
3.6.2	Uji Reliabilitas	55
3.7	<i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	56
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	57
3.9	Teknik Analisis Data.....	58
3.9.1	Analisis Deskriptif	58
3.9.2	Analisis Regresi Linier Berganda	60

3.9.3 Pengujian Hipotesis.....	61
3.9.4 Koefisien Determinasi.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Pengumpulan Data	65
4.2 Karakteristik Responden	65
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	67
4.2.3 Frekuensi Seringnya Pelanggan yang Mengunjungi Giggle Box	68
4.3 Hasil Penelitian	68
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	69
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	81
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Berganda	85
4.3.4 Uji Hipotesis	87
4.4 Analisis Hasil penelitian dan Pembahasan.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran.....	99
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	99
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	