

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT*,  
*INTERACTION WITH CUSTOMERS*, DAN *INTERACTION  
WITH STAFF* TERHADAP *CUSTOMER DELIGHT*,  
*CUSTOMER SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGUNJUNG BATU  
NIGHT SPECTACULAR DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Sastra Satu

**Oleh:**

**NAMA : DEAN NATHANAEL WIRATAMA**  
**NPM : 00000027348**



**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT*,  
*INTERACTION WITH CUSTOMERS*, DAN  
*INTERACTION WITH STAFF* TERHADAP  
*CUSTOMER DELIGHT*, *CUSTOMER SATISFACTION*  
DAN PADA AKHIRNYA TERHADAP *CUSTOMER*  
*LOYALTY* PENGUNJUNG BATU NIGHT  
SPECTACULAR DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Dean Nathanael Wiratama  
NPM : 00000027348  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Manajemen Bisnis Internasional

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Amelia, S.E., M.M.  
Pembimbing 2 : Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Amelia S.E., M.M.  
Sekretaris : Yanuar Dananjaya, B.SC, M.M.  
Anggota : Wiliam Santoso, S.E, M.Ak.





**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

---

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Dean Nathanael Wiratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027348

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, INTERACTION WITH CUSTOMERS, DAN INTERACTION WITH STAFF* TERHADAP *CUSTOMER DELIGHT, CUSTOMER SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGUNJUNG BATU NIGHT SPECTACULAR DI SURABAYA”** adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 31 Juli 2019  
Yang membuat pernyataan



(Dean Nathanael Wiratama)





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, INTERACTION WITH CUSTOMERS*, DAN *INTERACTION WITH STAFF* TERHADAP *CUSTOMER DELIGHT, CUSTOMER SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGUNJUNG BATU NIGHT SPECTACULAR DI SURABAYA**

Oleh:  
Nama : Dean Nathanael Wiratama  
NPM : 00000027348  
Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya

Surabaya 18 September 2019

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr. Amelia S.E., M.M

Pembimbing Kedua

Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M

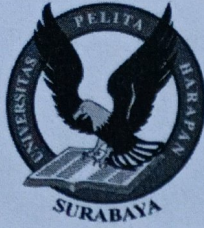
Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Amelia S.E., M.M.

Executive Director

Dr. Ronald Suryaputra S.T., M.M.





**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
KAMPUS SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

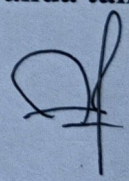
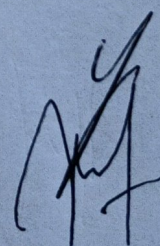
---

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Rabu, 04 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya atas nama:

**Nama** : Dean Nathanael Wiratama  
**NPM** : 00000027348  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH *PHYSICAL ENVIRONMENT, INTERACTION WITH CUSTOMERS, DAN INTERACTION WITH STAFF* TERHADAP *CUSTOMER DELIGHT, CUSTOMER SATISFACTION* DAN PADA AKHIRNYA TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PENGUNJUNG BATU NIGHT SPECTACULAR DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Amelia S.E., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Yanuar Dananjaya, B.SC, M.M.	sebagai Penguji Pertama	
Wiliam Santoso, S.E, M.Ak.	sebagai Penguji Kedua	



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan-Nya, sehingga laporan Tugas Akhir dengan judul “Analisis pengaruh *Physical Environment*, *Interaction With Customers*, dan *Interaction With Staff* terhadap *Customer Delight*, *Customer Satisfaction* dan pada akhirnya terhadap *Customer Loyalty* pengunjung Batu Night Spectacular di Surabaya” dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Laporan penelitian ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat terwujud tanpa adanya doa dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Amelia, S.E, RFP-I, M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah sabar dan memberikan perhatiannya untuk membimbing saya. Terima kasih atas waktu dan masukan yang telah diberikan kepada saya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Oliandes Sondakh, S.E, RFP-I, M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah menolong, membimbing saya dalam melakukan olah data dan memberikan saran dalam mengerjakan penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
3. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA, MBA, selaku dosen akademik yang telah banyak membantu dalam penyelesaian laporan akhir.
4. Bapak Yanuar Dananjaya, S.E., M.M, selaku dosen penguji pertama yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Bapak Wiliam Santoso, selaku dosen akademik yang telah banyak membantu dalam penyelesaian laporan akhir
6. Para staff pengajar Program Pra Sarjana Strata Satu Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah memberikan ilmu – ilmu melalui suatu kegiatan belajar – mengajar dengan dasar pemikiran analisis dan pengetahuan yang lebih baik sehingga diharapkan berguna bagi penulis setelah lulus nanti.

7. Papa saya, Jusuf Wiratama dan Mama saya, Lician King atas doa, dukungan dan kasih sayangnya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Kedua adik saya, Daisy Ivana Wiratama dan Devina Wiratama yang telah memberikan dukungan selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
9. Sahabat dan teman-teman saya didalam kampus, yaitu Marco, Buton, Nathanael, Patrick, Novi, Zatira, Jessica, Michelle, Nia, Janice, Natasha, Ray, Gilang, Nancy, Efraim, Donny, Ade dan masih banyak lagi yang selalu mengingatkan dan membantu saya setiap hari untuk menyelesaikan kuliah dan penelitian ini agar dapat selesai dengan tepat waktu dan selalu memberikan dukungan selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
10. Teman – teman mahasiswa di Universitas Pelita Harapan Surabaya yang telah berjuang bersama dan saling mendukung untuk dapat bersama – sama menyelesaikan studi di Universitas Pelita Harapan Surabaya dan pihak – pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan berkenan membalas kebaikan dari Bapak, Ibu, Saudara, Saudari sekalian. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya. 29 Juli 2019

Dean Nathanael Wiratama

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis .....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	13
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	14
2.1.3 <i>Customer Delight</i> .....	16
2.1.4 <i>Physical Environment</i> .....	16
2.1.5 <i>Interaction With Staff</i> .....	17
2.1.6 <i>Interaction With Other Customers</i> .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	19
2.3.1 Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Delight</i> .....	19
2.3.2 Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	20
2.3.3 Pengaruh <i>Interaction With Other Customers</i> terhadap <i>Customer Delight</i> ...	20
2.3.4 Pengaruh <i>Interaction With Other Customers</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.3.5 Pengaruh <i>Interaction With Staff</i> terhadap <i>Customer Delight</i> .....	21



2.3.6 Pengaruh <i>Interaction With Staff</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.3.7 Pengaruh <i>Customer Delight</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.3.8 Pengaruh <i>Customer Delight</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	22
2.3.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	23
2.4 Model Penelitian .....	23
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	24
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.1.1 Jenis Data.....	26
3.1.2 Sumber Data .....	27
3.2 Populasi dan Sampel .....	27
3.2.1 Populasi .....	27
3.2.2 Sampel .....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	31
3.5 Metode Analisis Data .....	34
3.5.1 Pengolahan Data .....	34
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	35
3.5.2.1 Uji Validitas .....	35
3.5.2.2 Uji Realibilitas .....	36
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.5.2.4 Analisis Linear Regresi Berganda (Multiple Regression) .....	39
3.5.2.5 Koefisien Korelasi (R).....	40
3.5.2.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3.5.2.7 Uji F.....	41
3.5.2.8 Uji T .....	41
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Batu Night Spectacular .....	43
4.2 Analisis Data.....	44
4.2.1 Statistik Deskriptif .....	44
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	45
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	51

4.2.2.1 Penjelasan Responden Terhadap <i>Physical Environment</i> .....	52
4.2.2.2 Penjelasan Responden Terhadap <i>Interaction With Other Customers</i> .....	52
4.2.2.3 Penjelasan Responden Terhadap <i>Interaction With Staff</i> .....	54
4.2.2.4 Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Delight</i> .....	55
4.2.2.5 Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	56
4.2.2.6 Penjelasan Responden Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	57
4.2.3 Uji Validitas .....	58
4.2.4 Uji Reliabilitas .....	59
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	59
4.2.5.1 Uji Normalitas .....	59
4.2.5.2 Uji Multikolinearitas .....	62
4.2.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	62
4.2.5.4 Uji Linearitas .....	64
4.3 Metode Analisis Statistik.....	65
4.3.1 Analisis Regresi .....	65
4.3.1.1 Analisis Regresi Berganda.....	65
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi .....	69
4.3.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Berganda .....	69
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
4.4 Metode Pengujian Hipotesis.....	71
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F) .....	71
4.4.2 Uji Signifikansi Partial (Uji-t) .....	72
4.5 Pembahasan .....	74
<b>BAB V KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>92</b>
5.1 Simpulan.....	92
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis .....	92
5.1.1.1 Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Delight</i> .....	92
5.1.1.2 Pengaruh <i>Physical Environment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	93
5.1.1.3 Pengaruh <i>Interaction With Other Customers</i> terhadap <i>Customer Delight</i>	94
5.1.1.4 Pengaruh <i>Interaction With Other Customers</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	94
5.1.1.5 Pengaruh <i>Interaction With Staff</i> terhadap <i>Customer Delight</i> .....	95
5.1.1.6 Pengaruh <i>Interaction With Staff</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	96
5.1.1.7 Pengaruh <i>Customer Delight</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	97



5.1.1.8 Pengaruh <i>Customer Delight</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	98
5.1.1.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	99
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	99
5.2 Implikasi .....	101
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	101
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	102
5.3 Rekomendasi.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Total Kontribusi Pariwisata Terhadap PDB Indonesia .....	1
Gambar 1. 2 Kontribusi Pariwisata Terhadap Lapangan Kerja di Indonesia .....	2
Gambar 1. 3 Logo Batu Night Spectacular .....	3
Gambar 1. 4 Google Review Untuk Batu Night Spectacular .....	6
Gambar 1. 5 Wahana <i>Drop and Twist</i> BNS .....	6
Gambar 1. 6 Salah Satu Komentar Pengunjung BNS di Traveloka .....	6
Gambar 1. 7 Wahana Merry Go Round BNS .....	7
Gambar 1. 8 Pengunjung Berfoto Dengan Beberapa Karakter di BNS .....	8
Gambar 1. 9 Pengunjung Mengendarai Gokart di BNS .....	8
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	23
Gambar 2. 2 Bagan Alur Berpikir .....	25
Gambar 4. 1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia .....	45
Gambar 4. 2 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Customer Delight</i> .....	60
Gambar 4. 3 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Customer Delight</i> .....	61
Gambar 4. 4 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Customer Delight</i> .....	61
Gambar 4. 5 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Delight</i> .....	63
Gambar 4. 6 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Satisfaction</i> .....	63
Gambar 4. 7 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Loyalty</i> .....	64
Gambar 4. 8 Hasil Penelitian .....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan di Tempat Wisata Kota Batu 2016 .....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Pengunjung 3 Objek Wisata di Kota Batu Tahun 2015-2016 ...	5
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuisisioner.....	30
Tabel 3. 2 Definisi operasional variabel .....	31
Tabel 3. 3 Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi .....	41
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 2 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	46
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Environment</i> .....	46
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap <i>Interaction With Staff</i> .....	47
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap <i>Interaction With Other Customers</i> ...	48
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Delight</i> .....	49
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	50
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	51
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Physical Environment</i> .....	52
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Interaction With Other Customers</i> .....	53
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Interaction With Staff</i> .....	54
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Interaction With Staff</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Delight</i> .....	55
Tabel 4. 14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	56
Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Physical Environment</i> .....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Interaction With Other Customers</i> .....	58
Tabel 4. 18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Interaction With Staff</i> .....	58
Tabel 4. 19 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Delight</i> .....	58
Tabel 4. 20 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	58
Tabel 4. 21 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	58
Tabel 4. 22 Hasil Uji Reliabilitas <i>Physical Environment</i> .....	59
Tabel 4. 23 Uji Kolmogorov Smirnov .....	59
Tabel 4. 24 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF .....	62
Tabel 4. 25 Spearman's Test Correlation .....	64
Tabel 4. 26 Hasil Uji Linearitas .....	64
Tabel 4. 27 Hasil Uji Regresi Berganda (PE,IC,IS*CD) .....	65
Tabel 4. 28 Hasil Uji Regresi Berganda (PE,IC,IS,CD*CS) .....	67
Tabel 4. 29 Hasil Uji Regresi Berganda (CD,CS*CL) .....	68
Tabel 4. 30 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) .....	70
Tabel 4. 31 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) .....	70

Tabel 4. 32 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 1 ( $R^2$ ) .....	71
Tabel 4. 33 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4. 34 Hasil Uji t.....	73
Tabel 4. 35 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Customer Satisfaction</i> .	83
Tabel 4. 36 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Customer Delight</i> .....	84
Tabel 4. 37 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Interaction With Staff</i> ..	86
Tabel 4. 38 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Interaction With Other Customers</i> .....	87
Tabel 4. 39 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Physical Environment</i> .	89
Tabel 4. 40 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	90
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis .....	101
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial.....	105



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUISIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUESIONER .....	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D: ANALISIS KUALITAS DATA .....	D-1
LAMPIRAN E: UJI MODEL PENELITIAN .....	E-1
LAMPIRAN F: ANALISIS HIPOTESIS .....	F-1