

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi, Sydwic Cafe Bandung.....	2
1.1.3 Produk dan Layanan.....	2
1.1.4 Struktur Organisasi Sydwic Café.....	3
1.1.5 Store Atmosphere Sydwic Café	3
1.2 Latar Belakang	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	13
2.1.1 Pemasaran.....	13
2.1.2 Konsep Pemasaran	13
2.2 <i>Store Atmosphere</i>	14
2.2.1 Elemen-Elemen Dimensi Store Atmosphere	15
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.2.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	25
2.2.5 Dimensi Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan	27
2.2.6 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	27
2.3 Penelitian Terdahulu	29
2.4 Kerangka Pemikiran	44
2.5 Hipotesis Penelitian	45
2.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	45

2.6.1 Variabel dan Sub Variabel.....	45
2.6.2 Lokasi Dan Obyek Penelitian	46
2.6.3 Waktu Dan Periode Peneliian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Operasional Variabel	47
3.3 Skala Pengukuran	51
3.4 Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1 Populasi	52
3.4.2 Sampel	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5.1 Jenis Data.....	53
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.6.1 Uji Validitas	53
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.7.1 Analisis Deskriptif	58
3.7.2 Method of Successive Interval (MSI)	60
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
3.7.4 Analisis Regresi Sederhana	62
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	63
3.7.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Karakteristik Responden.....	65
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/uang saku	68
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Analisis Deskriptif	69
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	94
4.3.1 Uji Normalitas	94

4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	96
4.4 Uji Regresi Linear Sederhana.....	96
4.5 Uji Hipotesis (Uji t)	98
4.6 Koefisien Determinasi	99
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran	104
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	104
5.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya	105
LAMPIRAN.....	109
Lampran 5 – Hasil Regresi	140