

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran Umum <i>Apero Coffee & Co.</i>	2
1.1.2 Gambaran Umum Kopi 372.....	3
1.1.3 Gambaran Umum Kopi Kiwari.....	4
1.1.4 Gambaran Umum <i>Senemu Coffee 2.2</i>	5
1.1.5 Gambaran Umum <i>Copper and Brass</i>	6
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian	14
1.6 Sistematika Penulisan	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Pustaka.....	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran	16
2.1.3 Jasa.....	17
2.1.3.1 Pengertian Jasa.....	17
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa	17
2.1.5 Bauran Pemasaran Produk	19
2.1.6 <i>Store Atmosphere</i>	19
2.1.7 Elemen <i>Store Atmosphere</i>	20
2.1.8 Pengertian Perilaku Konsumen.....	21
2.1.9 Loyalitas Pelanggan	23
2.1.10 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dengan Loyalitas Pelanggan	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
2.3 Penelitian Terdahulu	29
2.4 Hipotesis Penelitian	35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	38
3.2.2 Skala Pengukuran.....	41
3.3 Tahapan Penelitian.....	42

3.4	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	43
3.4.3	Teknik Sampling.....	44
3.5	Pengumpulan Data.....	44
3.5.1	Sumber Data.....	44
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.6.1	Uji Validitas.....	46
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	47
3.7	Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	48
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.2.1	Uji Normalitas.....	50
3.7.2.2	Uji Linieritas.....	50
3.7.2.3	Uji Heterokedastisitas.....	50
3.7.3	Analisis Regresi Sederhana.....	51
3.7.4	Uji Hipotesis Koefisien Regresi.....	51
3.7.4.1	Uji t.....	51
3.7.4.2	Test One Way Anova.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54

4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	58
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas	59
4.2.2	Analisis Deskriptif	62
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	71
4.3.1	Uji Normalitas.....	71
4.3.2	Uji Linieritas	72
4.3.3	Uji Heterokedasitas	73
4.4	Analisis Regresi Sederhana.....	74
4.5	Hubungan Dan Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
4.6	Uji Hipotesis Koefisien Regresi.....	77
4.7	Analisis Hasil dan Pembahasan	79
4.7.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i>	79
4.7.2	Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	79
4.7.3	Analisis Uji Hipotesis Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.7.4	Analisis Uji Hipotesis Perbedaan Loyalitas Pelanggan <i>Coffee Shop</i> Di Bandung.	81
4.7.5	Analisis Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	84

5.2.1	Bagi Perusahaan.....	84
5.2.2	Bagi Institusi	85
5.2.3	Bagi Peneliti Lain	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		91