

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil adalah **Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kopi Progo Bandung (Studi Kasus Kopi Progo Jalan Progo)**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Universitas Telkom. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Heppy Millanyani, S.Sos., MM. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu RR. Rieka F. Hutami, SMB., MM. selaku dosen penguji 1 proposal.
3. Bapak Endang Sofyan, IR., MBT selaku dosen penguji proposal 1 dan dosen penguji sidang 1.
4. Ibu Damayanti Oktavia S.E., MM. selaku dosen penguji 2 sidang.
5. Bapak Riski Ramdani selaku *Leader* di Kopi Progo Jalan Progo Bandung.
6. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tidak terputus.
7. Asti Damayanti yang banyak memberikan saran, bantuan dan dukungan.
8. Teman-teman satu angkatan 2010 atas semua bantuan selama empat tahun terakhir.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Bandung, Oktober 2014

Penulis

**Citra Linggasari**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul Tugas Akhir .....	i
Halaman Pengesahan Tugas Akhir .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Tugas Akhir .....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Abstrak .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Latar Belakang Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Struktur Organisasi .....	2
1.1.4 Visi dan Misi Kopi Progo.....	2
1.1.5 Lokasi.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	10
2.1.1 Pengertian Ritel .....	10
2.1.2 Fungsi <i>Retailing</i> .....	11
2.1.3 <i>Retailing Mix</i> .....	11
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i> .....	13

2.1.5 Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i> .....	14
2.1.6 Pengertian Perilaku Konsumen.....	22
2.1.7 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.8 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	38

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	39
3.2 Variabel Operasional.....	39
3.2.1 Skala Pengukuran .....	42
3.3. Tahapan Penelitian.....	42
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel.....	45
3.4.3 Teknik Sampling.....	45
3.5 Pengumpulan Data .....	46
3.5.1 Data Primer.....	46
3.5.2 Data Sekunder.....	46
3.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	46
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.6.1 Uji Validitas .....	47
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1 Analisa Deskriptif .....	52
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.7.3 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	54
3.7.4 Analisa Regresi.....	55
3.7.5 Pengujian Hipotesis .....	56

3.7.6 Analisa Koefisien Korelasi .....	57
3.7.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	61
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Kopi Progo .....	62
4.2 Hasil Penelitian .....	63
4.2.1 Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i> dan Loyalitas Pelanggan.....	63
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2.3 Analisa Regresi Berganda .....	75
4.2.4 Pengujian Hipotesis .....	76
4.2.5 Koefisien Korelasi .....	79
4.2.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	79

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	82
5.2.1 Saran Bagi Kopi Progo.....	82
5.2.2 Saran Bagi Penelitian .....	83

<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>84</b>
-----------------------------	-----------

<b>Lampiran .....</b>	<b>89</b>
-----------------------	-----------