

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1 <i>Store Atmosphere</i>	6
2.1.1.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	6
2.1.1.2 Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	7
2.1.1.3 Elemen-elemen <i>Store Atmosphere</i>	7
2.1.1.4 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	9
2.1.2 <i>Responsiveness</i>	10
2.1.2.1 Pengertian <i>Responsiveness</i>	10
2.1.2.2 Indikator <i>Responsiveness</i>	11
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	12
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.3.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.	16
2.1.3.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	17
2.2 Penelitian Relevan.....	19
2.3 Kerangka Berfikir.....	21
2.4 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi.....	23

3.2.2 Sampel	23
3.3 Variabel Penelitian	24
3.4 Lay Out Angket dan Defenisi Operasional.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Uji Instrumen Penelitian	28
3.6.1 Uji Validitas	28
3.6.2 Uji Reliabilitas	29
3.7 Teknik Analisis Data	29
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.1.1 Uji Normalitas Data	30
3.7.1.2 Uji Multikolinearitas	31
3.7.1.3 Heterokedastisitas	31
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.8 Uji Hipotesis	33
3.8.1 Uji t (Parsial).....	33
3.8.2 Uji F (Simultan)	34
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.2 Visi, Misi Wimpy Burger Cafe	37
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	38
4.2 Pembahasan Penelitian	38
4.2.1 Identifikasi Responden.....	38
4.3 Analisis data dan Penelitian.....	39
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel (X_1)	39
4.3.1.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel (X_2).....	41
4.3.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	42
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	43
4.3.2.1 Uji Normalitas Data.....	43
4.3.2.2 Uji Multikolinieritas	46
4.3.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	48
4.3.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	49
4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	51
4.3.4.1 Hasil Uji F (Simultan).....	51
4.3.4.2 Hasil Uji t (Parsial).....	52
4.3.4.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57

5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58



THE
Character Building
UNIVERSITY