

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Karangka Teori	10
2.1.1 <i>Relationship Marketing</i>	10
2.1.2 Suasana Cafe	29
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	34
2.2 Penelitian Relevan	43
2.3 Karangka Berfikir	44
2.4 Hipotesis	44

BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	46
3.2 Populasi dan Sampel	46
3.3 Defenisi Oprasional Dan Pengukuran Variabel Penelitian	47
3.4 Desain Penelitian	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6 Uji Instrumen Penelitian	51
3.6.1 Uji Validitas Angket	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	52
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.7.1 Uji Normalitas	53
3.7.2 Uji Multikolinearitas	53
3.7.3 Uji Heterokedastisitas	54
3.7.4 Analisis Regresi Berganda	55
3.8 Uji Hipotesis	56
3.8.1 Uji Simultan (Uji <i>F</i>)	56
3.8.2 Uji Parsial (Uji <i>t</i>)	56
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	58
4.1.1 Sejarah Singkat Kafe.....	58
4.2 Deskripsi Responden.....	59
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59

4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Kunjungan ke Pilitik Caffee.....	60
4.3 Uji Instrumen Penelitian	61
4.3.1 Uji validitas	61
4.3.1.1 Uji Validitas Variabel <i>Relationship Marketing</i> (X_1).....	61
4.3.1.2 Uji validitas Variabel Suasana Kafe (X_2)	62
4.3.1.3 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	62
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	63
4.4 Teknik Analisis Data.....	64
4.4.1 Uji Normalitas Data	64
4.4.2 Uji Multikolinearitas Data.....	65
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	66
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.6 Uji Hipotesis	69
4.6.1 Uji F (Simultan)	69
4.6.2 Uji t (Parsial)	70
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	71
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.7.1 Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Pilitik <i>Coffee and Homestay</i>	72
4.7.2 Pengaruh Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Pilitik <i>Coffee and Homestay</i>	72

4.7.3. Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> dan Suasana Kafe Terhadap Loyalitas Pelanggan Piltik <i>Coffee and Homestay</i>	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran.....	75
Daftar Pustaka	76
LAMPIRAN	79

