

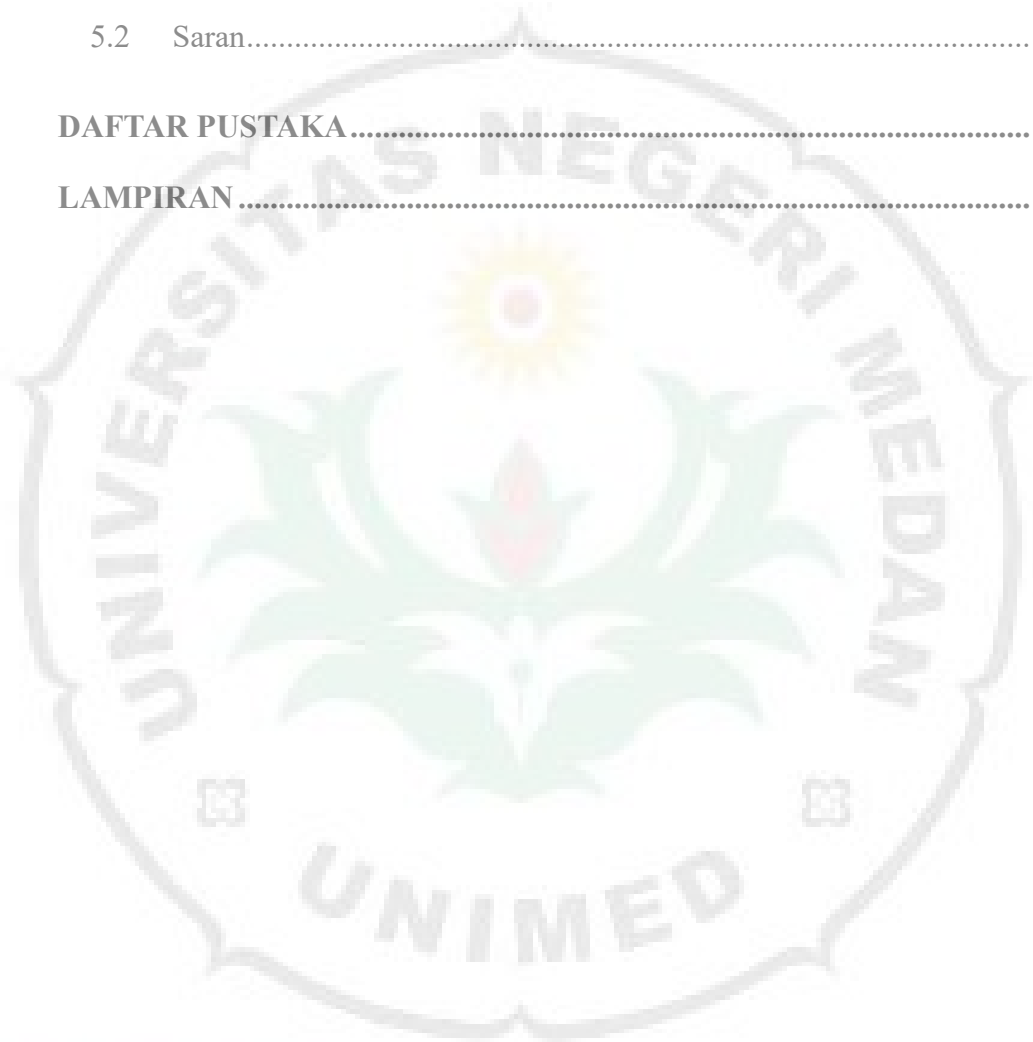
DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Loyalitas Konsumen	12
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23
2.2 Penelitian Relevan	26

2.3 Kerangka Berfikir	30
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.4 Prosedur dan Rancangan Penelitian.....	35
3.5 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	36
3.6 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6.2 Uji Instrumen Penelitian	40
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1. Uji Asumsi Klasik	40
3.7.2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.7.3. Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	45
4.2.1 Karakteristik Responden	45
4.2.2 Jenis Kelamin	45
4.2.3 Usia	46

4.3	Deskripsi Variabel	47
4.3.1	Deskripsi Variabel <i>Store Atmosphere</i>	47
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	49
4.3.3	Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen.....	52
4.4	Uji Instrumen Penelitian	54
4.4.1	Uji Validitas.....	54
4.4.2	Uji Reliabilitas	56
4.5	Teknik Analisis Data	57
4.5.1	Uji Asumsi Klasik	57
4.5.2	Uji Regresi Linier Berganda	63
4.6	Uji Hipotesis	64
4.6.1	Uji T (Parsial).....	64
4.6.2	Uji F (Simultan)	66
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R^2).....	67
4.7	Hasil Dan Pembahasan.....	68
4.7.1	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Konsumen Di <i>Niscala Coffee</i>	68
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di <i>Niscala Coffee</i>	69
4.7.3	Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Di <i>Niscala Coffee</i>	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		73

5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....		76
LAMPIRAN		82



THE
Character Building
 UNIVERSITY