

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Perumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Kerangka Teori .....	10
2.1.1 Harga .....	10
2.1.1.1 Pengertian Harga.....	10
2.1.1.2 Strategi Penetapan Harga.....	12

2.1.1.3 Tujuan Penetapan Harga .....	12
2.1.1.4 Faktor-Faktor Harga.....	13
2.1.1.5 Indikator Harga .....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.2 Strategi Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.2.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i> .....	23
2.1.3.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	23
2.1.3.2 Cakupan <i>Store Atmosphere</i> .....	24
2.1.3.3 Tujuan <i>Store Atmosphere</i> .....	25
2.1.3.4 Faktor <i>Store Atmosphere</i> .....	25
2.1.3.5 Elemen <i>Store Atmosphere</i> .....	26
2.1.3.6 Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	28
2.1.4 Loyalitas pelanggan .....	28
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.4.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	30
2.1.4.3 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	31
2.1.4.4 Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan.....	31
2.1.4.5 Metode pengukuran Loyalitas Pelanggan .....	32

2.1.4.6 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	33
2.2 Penelitian Yang Relevan .....	34
2.3 Kerangka Berpikir .....	35
2.4 Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Lokasi Penelitian Dan Waktu penelitian .....	40
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian .....	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel.....	41
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	42
3.3.1 Variabel Penelitian .....	42
3.3.2 Defenisi Operasional .....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.5 Teknik Uji Coba Instrumen.....	46
3.5.1 Uji Validitas .....	47
3.5.2 Uji Realibilitas .....	48
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.1.1 Uji Normalitas.....	49
3.6.1.2 Uji Multikolinieritas.....	49
3.6.1.3 Uji Heterokedastisitas .....	50

3.6.2 Analisis Regresi Berganda .....	50
3.6.3 Identifikasi Determinan ( $R^2$ ).....	51
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	51
3.6.4.1 Uji t (Uji Parsial) .....	51
3.6.4.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.1.1. Kafe Kongbox .....	53
4.1.1.2 Stuktur Organisasi kafe Kongbox .....	54
4.1.1.3. Visi dan Misi .....	54
4.2. Deskripsi Responden Penelitian.....	54
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
4.2.4. Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	57
4.2.5. Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Datang Dalam Seminggu.....	57
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga ( $X_1$ ) .....	59
4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas	

Pelayanan ( $X_2$ ).....	59
4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Store	
Atmosphere ( $X_3$ ).....	62
4.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas	
Pelangga(Y).....	63
4.4. Analisi Data Penelitian.....	64
4.4.1. Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.1.1. Uji Normalitas.....	64
4.4.1.2. Uji Multikolinearitas.....	66
4.4.1.3. Uji Heterokedastisitas.....	68
4.5. Hasil Uji Hipotesis.....	70
4.5.1. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	70
4.5.2. Koefisien Determinasi (R square).....	71
4.5.3. Pengujian Hipotesis Secara Simultan Menggunakan (Uji-F)....	72
4.5.4. Pengujian Hipotesis Secara Parsial Menggunakan (Uji-t).....	73
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	80

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN