

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.2 Store Atmosphere.....	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	28
2.2 Penelitian Relevan .....	35
2.3 Kerangka Pemikiran .....	38
2.3.1 Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen .....	39
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	41
2.3.3 Pengaruh Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	42
2.4 Hipotesis Penelitian .....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	44
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44

3.2	Populasi dan Sampel .....	44
3.2.1	Populasi.....	44
3.2.2	Sampel .....	45
3.3	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	46
3.3.1	Variabel Penelitian.....	46
3.3.2	Defenisi Operasional.....	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5	Uji Instrumen Penelitian.....	51
3.5.1	Uji Validitas .....	51
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.6	Teknik Analisis Data .....	52
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	53
3.6.2	Uji Regresi Linear Berganda .....	54
3.6.3	Uji Hipotesis .....	55
3.6.3.1.	Uji Parsial ( Uji-t) .....	55
3.6.3.2	Uji Simultan (Uji-F) .....	56
3.6.4	Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Hasil Penelitian .....	57
4.1.1	Gambaran Umum Café Matador Country.....	57
4.1.2	Visi Dan Misi Matador Country .....	58
4.2	Pembahasan Penelitian.....	58
4.2.1	Karakteristik Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendapatan .....	58
4.3	Metode Analisis Data.....	60
4.3.1	Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner.....	60
4.3.2.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	64

4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.3.3.1 Uji Normalitas Data .....	70
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas .....	72
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	73
4.3.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	74
4.3.4 Uji Hipotesis.....	76
4.3.4.1 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T) .....	76
4.3.4.2 Hasil Simultan (Uji F).....	77
4.3.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
4.4.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	81
4.4.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN.....	90