

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.1.1.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	16
2.1.1.3 Manfaat kepuasan Konsumen.....	17
2.1.1.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen	18
2.1.1.5 Dimensi Kepuasan Konsumen	19
2.1.1.6 Indikator kepuasan konsumen	22
2.1.2 Store Atmosphere	23
2.1.2.1. Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	23
2.1.2.2 Tujuan Store Atmosphere.....	24
2.1.2.3 Karakteristik Store Atmosphere	26
2.1.2.4 Elemen-Elemen Store Atmosphere	27
2.1.2.5 Indikator Store Atmosphere	29
2.1.3 Responsiveness (daya tanggap).....	31
2.1.3.1 Indikator Responsiveness	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33

2.3 Kerangka Berfikir.....	38
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan sampel	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel	42
3.3 Variabel penelitian dan Definisi Operasional	42
3.3.1 Variabel penelitian.....	43
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	44
3.4 Jenis dan Sumber Data	44
3.4.1 Jenis data.....	44
3.4.2 Sumber Data	44
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	45
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	48
3.6.1 Uji Validitas.....	48
3.6.2 Uji Realibitas	49
3.7 Uji Asumsi Klasik	52
3.7.1 Uji Normalitas	50
3.7.2 Uji Multikolinieritas	51
3.8 Teknik Analisis Data	55
3.8.1 Analisis Deskriptif	56
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.9 Uji Hipotesis	57
3.9.1 Uji T (Parsial).....	53
3.9.2 Uji F (Simultan).....	54
3.9.3 Uji Koefisien Determinan(R^2)	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1. Gambaran Umum Sururu Coffee and Chill Medan.....	56
4.2. Identifikasi Responden.....	57

4.2.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2 Profil Responden berdasarkan Jenis Usia	60
4.3 Uji Validitas dan Realibilitas	58
4.3.1 Variabel Store Atmosphere (X1).....	58
4.3.2 Variabel <i>Responsiveness</i> (X2)	60
4.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	61
4.4. Uji Asumsi Klasik	62
4.4.1 Uji Normalitas	62
4.4.2 Uji Multikolinieritas	64
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.5 Analisis Data	70
4.5.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
4.5.1.1 Variabel Store Atmosphere (X1).....	66
4.5.1.2 Variabel <i>Responsiveness</i> (X ₂)	67
4.5.1.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	68
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.5.2.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	68
4.6 Uji Hipotesis.....	70
4.6.1 Uji T (parsial)	70
4.6.2 Uji F (Simultan).....	72
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	73
4.7 Pembahasan dan Hasil.....	74
4.7.1 Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
4.7.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.7.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	82