

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PANDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Masalah .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3 <i>Coffee Shop Atmosphere</i> .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	22
2.3.1 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.2 Hubungan <i>Coffee Shop Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.4 Kerangka Konseptual .....	23
2.5 Hipotesis.....	23

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan penelitian .....	24
3.2 Subjek dan Obyek Penelitian .....	25
3.2.1 Subjek Penelitian .....	25
3.2.2 Obyek Penelitian .....	25
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	25
3.3.1 Variabel Penelitian.....	25
3.3.2 Definisi Operasional Variabel .....	25
3.4 Skala Pengukuran .....	30
3.5 Populasi, Sampel, Dan Teknik Sampling.....	31
3.6 Jenis Dan Sumber Data (Jenis Data, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data).....	33
3.6.1 Jenis Dan Sumber Data.....	33
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.7 Uji Instrumen.....	34
3.7.1 Uji Validitas .....	34
3.7.2 Uji Realibilitas .....	36
3.8 Metode Analisa Data.....	38
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.8.4 Uji Hipotesis .....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.2 Analisis Data .....	45
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden .....	45
4.2.2 Deskriptif Data Responden.....	48
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.3.1 Uji Normalitas .....	51
4.3.2 Uji Heterokedastisitas.....	52
4.3.3 Uji Multikolinieritas .....	53

4.3.4 Uji Autokorelasi .....	54
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.5 Uji Hipotesis .....	56
4.5.1 Uji T.....	56
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi .....	57
4.6 Pembahasan .....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	63
5.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	