## DAFTAR ISI

**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **i**
**PERNYATAAN KEASLIAN** ..... **ii**
**MOTTO** ..... **iii**
**ABSTRACT** ..... **iv**
**ABSTRAK** ..... **v**
**KATA PENGANTAR** ..... **vi**
**DAFTAR ISI** ..... **viii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xii**
**DAFTAR TABEL** ..... **xiv**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xvii**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ..... 6

1.2.1 Identifikasi Masalah ..... 6

1.2.2 Rumusan Masalah ..... 7

1.3 Maksud danTujuan Penelitian ..... 7

1.3.1 Maksud Penelitian ..... 7

1.3.2 Tujuan Penelitian ..... 7

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 8

1.4.1 Kegunaan Praktis ..... 8

1.4.2 Kegunaan Akademis ..... 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 10

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**


2.1 Kajian Pustaka.....11

2.1.1 Pengertian Store Atmosphere.....11

2.1.1.1 Cakupan Store Atmosphere.....15

2.1.1.2 Aspek-aspek Store Atmosphere.....23

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....25

2.1.2.1Definisi Kualitas Layanan.....25

2.1.2.2Dimensi Kualitas Layanan.....27

2.1.2.3 Model Konseptual.....29

2.1.2.4 Karakteristik Pelayanan.....31

2.1.3 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....32

2.1.3.1 Definisi Loyalitas.....32

2.1.3.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....33

2.1.3.3 Karakteristik Pelanggan.....35

2.1.3.4 Tingkatan Loyalitas.....36

2.1.4 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....38

2.1.4.1 Pengaruh Store Atmosphere terhadap Loyalitas Pelanggan.....38

2.1.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....39

2.1.5 Penelitian Terdahulu.....40

2.2 Kerangka Pemikiran.....43

2.3 Hipotesis.....48

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian.....49

3.2 Metode Penelitian.....50

3.2.1 Desain Penelitian.....51

3.2.2 Operasional Variabel.....55

3.2.3 Sumber danTeknikPenentuan Data .....60

3.2.3.1 Sumber Data.....60

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data .....61

3.2.4 TeknikPengumpulan Data .....63

3.2.4.1 Uji Validitas .....64

3.2.4.2 Uji Reliabilitas .....68

3.2.4.3 Uji MSI (data ordinal ke interval) .....71

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....72

3.2.5.1 Rancangan Analisis.....72

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis .....80

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....83

4.1.1 Sejarah Perusahaan Resto Sobbers .....83

4.1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan Resto Sobbers .....84

4.1.2 Logo Perusahaan Resto Sobbers .....85

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan Resto Sobbers .....86

4.1.4 Job Description Perusahaan Resto Sobbers .....88

4.2 Hasil Penelitian .....103

4.2.1 Karakteristik Responden.....103

4.3 Analisis Deskriftif.....108

4.3.1 Analisis Deskriptif variabel *Store athmosphere* ($X_1$) pada *Resto* Sobbers Bandung.....108

4.3.2 Analisis Deskriptif variabel Kualitas Pelayanan ($X_2$) pada *Resto* Sobbers Bandung.....122

4.3.3 Analisis Deskriptif variabel Loyalitas Pelanggan (Y) pada *Resto* Sobbers Bandung.....136

4.3.4 IPA (Importance Perfomance Analysis Kualitas Pelayanan.....144

4.4 Analisis Verifikatif.....148

4.4.1 Pengaruh *Store Athmosphere* ($X_1$) dan Kualitas Pelayanan ($X_2$) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....150

4.4.2 Analisis Korelasi.....156

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....155

5.2 Saran.....156

**DAFTAR PUSTAKA..... xviii**

**KUESIONER**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN LAIN**