DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

ABSTRACT ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah 8

1.2.1 Identifikasi Masalah 8

1.2.2 Rumusan Masalah 9

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Praktis 10

1.4.2 Kegunaan Akademis 11

1.5. Lokasi dan waktu Penelitian 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 13

2.1.1 *Store Atmosphere* 13

2.1.1.1 Pengertian *Store Atmosphere* 13

2.1.1.2 Dimensi-dimensi *Store Atmosphere* 14

2.1.2 Kualitas Pelayanan 18

2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan 18

2.1.2.2 Model Kualitas Pelayanan 19

2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 20

2.1.2.4 Kepuasan Pelanggan 21

2.1.2.5 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan 21

2.1.2.6 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 22

2.1.3 Loyalitas Pelanggan 23

2.1.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan 23

2.1.3.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan 24

2.1.3.3 Elemen-elemen Loyalitas Pelanggan 25

2.1.4 Penelitian Terdahulu 27

2.2 Kerangka Pemikiran 31

2.2.1 Keterkaitan *Store Atmosphere* dengan Loyalitas Pelanggan 32

2.2.2 Keterkaitan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan 33

2.2.3 Keterkaitan Store Atmosphere dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan 33

2.3 Hipotesis 34

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 36

3.2 Metode Penelitian 36

3.2.1 Desain Penelitian 38

3.2.2 Operasionalisasi Variabel 41

3.2.3 Sumber Dan Teknik Penentuan Data 46

3.2.3.1 Sumber Data 46

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 47

3.2.3.2.1 Populasi 47

3.2.3.2.2 Sampel 47

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 49

3.2.4.1 Uji Validitas 50

3.2.4.2 Uji Reliabilitas 53

3.2.4.3 Uji MSI 54

3.2.5 Rancangan Analisis dan Hipotesis 52

3.2.5.1 Rancangan Analisis 55

3.2.5.2 Hipotesis 65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 69

4.1.1 Sejarah Perusahaan 69

4.1.2 Struktur Organisasi 70

4.1.3 Deskripsi Tugas 70

4.2 Karakteristik Responden 73
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 73
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 74
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 75
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 76
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 76
4.3 Analisis Deskriptif 77
4.3.1 Hasil Penelitian *Store Atmosphere* 78
4.3.2 Hasil Penelitian Kinerja Kualitas Pelayanan 87
4.3.3 Hasil Penelitian Harapan Kua;itas Pelayanan 99
4.3.4 Hasil Penelitian IPA (*impotance performance analysis*) 101
4.3.5 Hasil Penelitian Loyalitas Pelanggan 115
4.4 Analisis Verifikaif 125
4.4.1 Uji Asumsi Klasik 125
4.4 2 Uji Normalitas 125
4.4.3 Uji Hetroskedastisitas 126
4.4.4 Uji Multikolinaeritas 128
4.4.5 Analisis Regresi Berganda 129
4.4.6 Analisis Korelasi Simultan 130
4.4.7 Analisis Koefesien Determinasi 131
4.5 Pengujian Hipotesis 134
4.5.1 Uji Hipotesis Simultan 134
4.5.2 Uji Hipotesis Parsial 136

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 140

5.2 Saran 141

DAFTAR PUSTAKA..... 144

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP