

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Loyalitas Pelanggan.....	8
2. Promosi	12

3. <i>Atmospheric Experiences</i>	14
4. Citra	17
B. Hubungan Antar Variabel.....	20
C. Penelitian Terdahulu	23
D. Kerangka Pemikiran.....	25
E. Hipotesis	26

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	28
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	30
D. Klasifikasi Variabel Penelitian	31
1. Variabel Bebas (Variabel <i>Independent</i>).....	31
2. Variabel Terikat (Variabel <i>Dependent</i>)	31
E. Definisi Operasional Variabel.....	32
1. Promosi	32
2. <i>Atmospheric Experiences</i>	33
3. Citra	33
4. Loyalitas Pelanggan.....	34
F. Skala Pengukuran Variabel.....	35
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reliabilitas	38

H. Metode Analisis Data.....	39
1. Analisis Deskripsi	39
2. Analisis Kuantitatif	39
3. Uji F	40
4. Koefesien Determinasi r^2	41
5. Uji Hipotesis.	42

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskripsi	44
1. Karakteristik Responden	44
2. Analisis Deskriptif	45
B. Analisis Kuantitatif	49
1. Regresi Berganda.....	49
2. Hasil Uji Hipotesis.....	52
3. Hasil Uji Model	53
C. Pembahasan.....	54
1. Promosi, <i>Atmospheric Experiences</i> dan Citra secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Filosofi Kopi Yogyakarta	54
2. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	55
3. Pengaruh <i>Atmospheric Experiences</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	57
4. Pengaruh Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN.....	61
B. SARAN.....	61

DAFTAR PUSTAKA	96
----------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	37
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Persepsi Responden Variabel Promosi	46
Tabel 4.4 Persepsi Responden Variabel <i>Atmospheric Experiences</i>	47
Tabel 4.5 Persepsi Responden Variabel Citra.....	48
Tabel 4.6 Persepsi Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	49
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Berganda	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	65
Lampiran 3. Uji Validitas.....	85
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	89
Lampiran 5. Olah Data.....	92