

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Persepsi Produk	10
2. Kualitas Layanan	13
3. Harga	16

	4. Atmosfer Toko	22
	5. Loyalitas pelanggan.....	25
	B. Penelitian Terdahulu	29
	C. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	30
	D. Kerangka Pemikiran	36
BAB III	METODE PENELITIAN	38
	A. Rancangan Penelitian.....	38
	B. Objek Penelitian.....	38
	C. Populasi dan Sampel	38
	D. Jenis Data Penelitian	40
	E. Prosedur Pengambilan Data.....	41
	F. Klasifikasi Variabel	42
	G. Definisi Operasional Variabel	43
	H. Pengukuran Variabel	46
	I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
	J. Teknik Analisis Data	50
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	54
	A. Analisis Deskriptif.....	54
	1. Deskriptif Profil Responden.....	54
	2. Analisis Deskriptif Persepsi atau Penilaian Konsumen tentang Variabel Penelitian	57

B.	Analisis Pengaruh Persepsi Produk, Kualitas Layanan, Harga dan Atmosfer toko Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
1.	Hasil Regresi Linear Berganda	64
2.	Interpretasi Persamaan Regresi	64
3.	Uji F (Uji Serentak).....	66
4.	Interprestasi Koefisien Determinasi.....	67
5.	Uji Parsial (Uji t).....	67
C.	Pembahasan dan Implikasi	69
1.	Pengaruh Persepsi Produk terhadap Loyalitas pelanggan.....	69
2.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas pelanggan.....	70
3.	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas pelanggan	71
4.	Pengaruh Atmosfer Toko terhadap Loyalitas pelanggan.....	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
A.	Kesimpulan.....	74
B.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4.2 Usia Responden.....	52
Tabel 4.3 Pendapatan Responden	52
Tabel 4.5 Frekuensi Responden	53
Tabel 4.6 Deskriptif Persepsi produk	55
Tabel 4.7 Deskriptif Kualitas layanan	56
Tabel 4.8 Deskriptif Harga	57
Tabel 4.9 Deskriptif Atmosfer toko	58
Tabel 4.10 Deskriptif Loyalitas pelanggan	59
Tabel 4.11 Estimasi Regresi Linear Berganda.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Omset Filosofi Kopi Periode Semester II tahun 2017.....	7
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner.....	78
Lampiran 2.	Rekapitulasi Data Penelitian.....	82
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	85
Lampiran 4.	Deskriptif Responden	93
Lampiran 5.	Analisis Regresi	96