

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 <i>Store Atmosphere</i> .....	9
2.1.2 Persepsi Harga .....	12
2.1.3 Kualitas Layanan .....	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Pemikiran .....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.3.1 Data Primer.....	25
3.3.2 Kuesioner.....	25
3.4 Variabel Penelitian.....	26
3.4.1 Variabel Independen (X) .....	26

3.4.2	Variabel Dependen (Y) .....	26
3.6	Definisi Operasional .....	27
3.7	Uji Instrumen Penelitian .....	31
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas .....	31
3.8.1	Uji Validitas .....	31
3.8.2	Uji Reabilitas .....	32
3.9	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.9.1	Uji Normalitas .....	33
3.9.2	Uji Multikolinearitas .....	34
3.9.3	Uji Heterokedastisitas .....	35
3.10	Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.11	Pengujian Hipotesis .....	35
3.11.1	Uji Statistik T .....	36
3.11.2	Uji Statistik F .....	36
3.11.3	Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>39</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	40
4.1.1	Jenis kelamin responden .....	40
4.1.2	Usia Responden .....	40
4.1.3	Status Responden .....	41
4.1.4	Pendapatan Responden .....	41
4.2	Instrumen Penelitian .....	41
4.2.1	Uji Validitas .....	42
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	43
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	44
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian .....	47
4.4.1	Identifikasi Variabel .....	47
4.4.2	Variabel <i>Store atmosphere</i> .....	47
4.4.3	Variabel Persepsi Harga .....	49
4.4.4	Variabel Kualitas Layanan .....	50
4.4.5	Variabel Loyalitas Pelanggan .....	51
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis .....	52
4.5.1	Persamaan Regresi Linear Berganda .....	52

4.5.2	Uji Pengaruh Simultan (Uji F) .....	54
4.5.3	Uji Parsial (Uji t) .....	55
4.5.4	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
4.6	Pembahasan .....	57
4.6.1	Pengaruh <i>Store atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
4.6.2	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.6.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	58
4.6.4	Pengaruh simultan <i>store atmosphere</i> , persepsi harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		61
5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN .....		65

