

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perilaku Konsumen	10
2.2 Loyalitas	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Store Atmosphere.....	19
2.5 Kualitas Pelayanan	23
2.6 Kepercayaan Pelanggan	25
2.7 Hasil Penelitian Terdahulu	27
2.8 Hubungan Antar Variabel	30
2.9 Hipotesis.....	33
2.10 Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rencana Penelitian	35
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	35
3.3 Unit Analisis	36
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Hasil Penelitian	47
4.2 Analisis Deskriptif Penelitian	52
4.3 Uji Asumsi Klasik	58
4.4 Analisis Jalur	60

4.5	Uji Sobel	68
4.6	Uji F	69
BAB V PEMBAHASAN		
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	69
5.2	Temuan Penelitian.....	75
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	75
BAB VI PENUTUP		
6.1	Kesimpulan	76
6.2	Saran.....	77
6.3	Implikasi Penelitian.....	77
DAFTAR REFERENSI		79
DAFTAR LAMPIRAN		83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Cafe Payon Kopi Cikupa Tangerang Tahun 2017 - 2019	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel 3.2 Skala Likert	39
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	49
Tabel 4.6 Uji Validitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.8 Indeks Store Atmosphere (X_1)	53
Tabel 4.9 Indeks Kualitas Pelayanan (X_2).....	54
Tabel 4.10 Indeks Kepercayaan Pelanggan (X_3).....	55
Tabel 4.11 Indeks Kepuasan Pelanggan (Z).....	56
Tabel 4.12 Indeks Loyalitas Pelanggan (Y)	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	59
Tabel 4.15 Hasil Analisis Jalur Substruktural Persamaan 1.....	60
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural Persamaan 1	61
Tabel 4.17 Hasil Analisis Jalur Substruktural Persamaan II.....	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural Persamaan II.....	64
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Pengaruh	68
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Hasil Pra Survey Variabel Store Atmosphere.....	4
Gambar 1.2 Hasil Pra Survey Variabel.Kualitas Pelayanan.....	5
Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Variabel.Kepercayaan Pelanggan.....	5
Gambar 1.4 Hasil Pra Survey Variabel Kepuasan Pelanggan.....	6
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	11
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	34
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 1	42
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktural Persamaan 2.....	43
Gambar 3.3 Konstruksi Diagram Jalur.....	44
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	60
Gambar 4.3 Tahap I Analisis Jalur.....	62
Gambar 4.4 Tahap II Analisis Jalur	65
Gambar 4.5 Gabungan Tahap I dan Tahap II Analisis Jalur	66