

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Servicescape.....	10
a. Definisi Servicescape	10
b. Model Servicescape.....	11
c. Tujuan Servicescape.....	12
d. Faktor-Faktor dalam Memilih Desain Fasilitas Layanan.....	15
e. Respon Pelanggan Terhadap Lingkungan Layanan.....	16
f. Dimensi Servicescape.....	17
g. <i>Servicescape</i> dalam Perspektif Islam.....	19
2. Variasi Menu.....	21
a. Pengertian Menu	21
b. Pengertian Variasi Menu	22
c. Makanan dan Minuman dalam Perspektif Islam...	23
d. Indikator Variasi Menu.....	25
3. Komunikasi Interpersonal.....	25
a. Pengertian Komunikasi	25
b. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	26
c. Karakteristik Komunikasi Interpersonal	27

d. Kualitas Komunikasi Interpersonal	28
e. Keterampilan dalam Komunikasi Interpersonal...	29
f. Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam	30
g. Indikator Komunikasi Interpersonal	31
4. Kepuasan Pelanggan.....	32
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	32
b. Komponen Kepuasan Pelanggan	33
c. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	33
d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	34
e. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	35
f. Indikator Kepuasan Pelanggan	36
B. Penelitian Terdahulu.....	36
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis.....	40
1. Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2. Pengaruh Variasi Menu terhadap Kepuasan Pelanggan	41
3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan	42
4. Pengaruh <i>Servicescape</i> , Variasi Menu dan Komunikasi Interpersonal Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. <i>Setting</i> Penelitian.....	44
C. Sumber Data Penelitian	45
D. Populasi dan Sampel.....	49
E. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	47
1. Desain Penelitian.....	47
2. Definisi Operasional Variabel	48
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	52
H. Uji Asumsi Klasik	52
I. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian.....	58
1. Gambaran Objek Penelitian.....	58
2. Deskripsi Responden	58
a. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59

b. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	59
c. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
d. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pengeluaran Selama Sebulan.....	61
e. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pembelian Selama Satu Tahun Terakhir di AW Coffee Mayong Jepara.....	61
f. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Domisili.....	62
3. Deskripsi Data Penelitian	62
a. Variabel <i>Servicescape</i>	63
b. Variabel Variasi Menu	68
c. Variabel Komunikasi Interpersonal Karyawan.....	70
d. Variabel Kepuasan Pelanggan	76
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	81
a. Uji Validitas Instrumen	81
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	84
5. Uji Asumsi Klasik	84
a. Uji Normalitas	84
b. Uji Heteroskedasitas.....	86
c. Uji Multikolinearitas	88
d. Uji Autokorelasi	89
6. Hasil Teknik Analisis Data.....	90
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	92
c. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F).....	93
d. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	94
1) Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan AW Coffee Mayong Jepara.....	95
2) Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan AW Coffee Mayong Jepara.....	95
3) Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan AW Coffee Mayong Jepara	95
B. Pembahasan Hasil Penelitian	96
1. Pengaruh <i>Servicescape</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan AW Coffee Mayong Jepara	96
2. Pengaruh Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan AW Coffee Mayong Jepara	97

3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>AW Coffee</i> Mayong Jepara	98
4. Pengaruh <i>Servicescape</i> , Variasi Menu dan Komunikasi Interpersonal Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>AW Coffee</i> Mayong Jepara.....	99
BAB V PENUTUP	101
A. Simpulan	101
B. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data pengunjung AW Coffee Mayong Jepara tahun 2021-2022.....	6
Tabel 2 Definisi Operasional.....	48
Tabel 3 Alternatif jawaban responden.....	51
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	61
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Satu Tahun Terakhir	62
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	62
Tabel 10 Frekuensi Variabel Servicescape (X1).....	69
Tabel 11 Frekuensi Variabel Variasi Menu (X2).....	68
Tabel 12 Frekuensi Variabel Komunikasi Interpersonal Karyawan (X3)	71
Tabel 13 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	77
Tabel 14 Hasil Uji Validitas Instrumen	82
Tabel 15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	884
Tabel 16 Hasil Uji Normalitas dengan teknik Kolmogorov-Smirnov Test	85
Tabel 17 Hasil Uji Glejser.....	88
Tabel 18 Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 19 Hasil Uji Autokorelasi.....	90
Tabel 20 Hasil Regresi Linier Berganda.....	91
Tabel 21 Hasil Uji Koefisien Regresi secara simultan (UJI F)	93
Tabel 22 Hasil Uji koefisien Regresi Secara Parsial.....	99
Tabel 23 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Servicescape	11
Gambar 2 Kerangka Berpikir	40
Gambar 3 Grafik Normal P.P Plot.....	86
Gambar 4 Uji Heteroskedasitas	87

