

## DAFTAR ISI

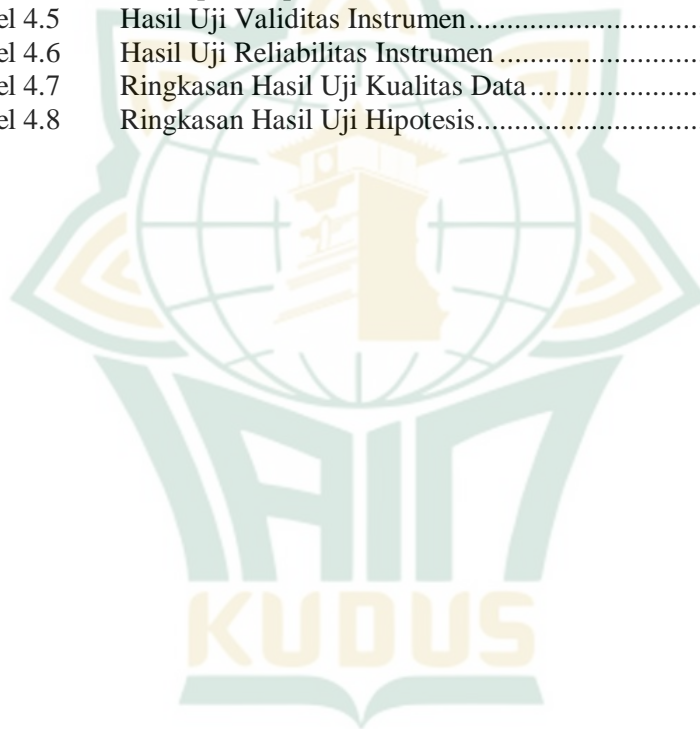
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN ABSTRAK.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori .....	8
1. <i>Store Atmosphere</i> .....	8
2. <i>Service Excellent</i> .....	15
3. Kelengkapan Produk.....	20
4. Loyalitas Pelanggan.....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Berfikir .....	27
D. Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	30
B. Sumber Data .....	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
D. Tata Variabel Penelitian .....	32
E. Definisi Operasional .....	33
F. Teknik Pengumpulan Data .....	34
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	35
H. Uji Prasyarat .....	36
I. Uji Hopotesis .....	38

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	40
	1. Profil Geprek Bensu Outlet Cabang Kudus ....	40
	2. Struktur Organisasi di Geprek Bensu .....	40
	B. Deskripsi Responden.....	41
	1. Jenis Kelamin Responden .....	41
	2. Usia Responden .....	41
	3. Lama Responden Menjadi Pelanggan.....	42
	4. Pendidikan Responden.....	42
	C. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen .....	43
	1. Uji Validitas Instrumen.....	43
	2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	44
	D. Hasil Uji Prasyarat .....	44
	1. Uji Multikolinieritas .....	45
	2. Uji Autokolerasi .....	46
	3. Uji Heteroskedastisitas.....	46
	4. Uji Normalitas .....	47
	E. Uji Hipotesis .....	48
	1. Analisis Regresi Berganda .....	50
	2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
	3. Uji t (Parsial) .....	51
	F. Pembahasan dan Analisis .....	53
	1. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Bensu Outlet Cabang Kudus .....	53
	2. Pengaruh <i>Service Excellent</i> terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Bensu Outlet Cabang Kudus.....	55
	3. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Bensu Outlet Cabang Kudus .....	58
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Kesimpulan.....	61
	B. Implikasi Penelitian .....	62
	C. Saran-saran .....	62
	D. Penutup.....	63

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	33
Tabel 3.2	Kriteria Autokorelasi .....	37
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan .....	42
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	44
Tabel 4.7	Ringkasan Hasil Uji Kualitas Data .....	45
Tabel 4.8	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	50



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Geprek Benu Outlet Cabang Kudus .....	40
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	46
Gambar 4.3	Uji Normalitas .....	47
Gambar 4.4	Uji Normalitas .....	48

