

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	11
1. Store Atmosphere	11
2. Kualitas Produk.....	15
3. Kualitas Pelayanan.....	19
4. Kepuasan Pelanggan	23
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Berfikir.....	31
D. Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Sumber Data Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Identifikasi Variabel	42
E. Desain Dan Definisi Operasional Variabel	42
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Metode Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	54
B. Analisis Deskriptif.....	58

C. Gambaran Umum Responden	59
D. Tanggapan Responden	64
E. Analisis Data Penelitian	69
F. Uji Asumsi Klasik	72
G. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
H. Pengujian Hipotesis	78
I. Pembahasan Hasil Analisis	82
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	86
B. Keterbatasan Penelitian	87
C. Saran-Saran	88
D. Penutup.....	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Zeito Kopi	57
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden	60
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Alamat Tempat Tinggal Responden	61
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden	62
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan berapa kali Responden Berkunjung	63
Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Store Atmosphere	65
Tabel 4.8 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	66
Tabel 4.9 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.10 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Instrumen.....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Stimulan (F).....	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan Parameter Individual (t)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas	75
Gambar 4.2 Uji Normalitas Histogram	76
Gambar 4.3 Uji Normalitas Probability Plot.....	76

