

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II.....	9
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
B. Konsep dan Teori.....	11
1. Manajemen.....	12
2. Manajemen Pemasaran.....	15
3. Store Atmosphere.....	17
5. Loyalitas Pelanggan	25
C. Kerangka Berpikir.....	26
1. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27

3. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	28
Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Metode dan Pendekatan	30
B. Jenis dan Sumber Data.....	31
1. Jenis Data	31
2. Sumber Data.....	31
C. Populasi dan sampel	32
D. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data	39
1. Analisis Data Deskriptif	40
2. Uji Instrumen Penelitian	40
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
4. Uji Korelasi	42
5. Uji Hipotesis	43
6. Koefisien Determinasi.....	44
G. Jadwal Penelitian	45
1. Tempat Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Profil Perusahaan	47
1. Gambar perusahaan	47
B. Hasil Analisis.....	49
1. Analisis Deskriptif.....	49
2. Analisis Tanggapan Responden.....	50
3. Uji Instrumen	53

4.	Analisis Regresi Linier Berganda	57
5.	Uji Korelasi	59
7.	Koefisien Determinasi	65
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V PENUTUP		70
A.	Kesimpulan	70
B.	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72
A.	Buku-buku	72
B.	Lampiran	72

