

## DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	
RIWAYAT HIDUP	
MOTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Hipotesis.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Manajemen.....	21
B. Manajemen Pemasaran.....	24
C. Harga .....	26
D. Store Atmosphere.....	33
E. Loyalitas Pelanggan .....	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
A. Metode Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel .....	44
C. Jenis Data .....	45
D. Variabel Penelitian .....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	50
F. Analisis Data .....	52
G. Tempat Penelitian.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	60
B. Karakteristik Profil Responden .....	64
C. Pengolahan Data.....	67
D. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	96
E. Hasil Pengujian Pengaruh .....	100
F. Hasil Pengujian Hipotesis .....	104
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	109
BAB V PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan .....	118
B. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA .....	122
LAMPIRAN.....	126

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Negara Produsen Kopi di Dunia Tahun 2016 .....	2
Tabel 1. 2 Konsumsi Kopi Indonesia.....	3
Tabel 1. 3 Pertumbuhan restoran di Jawa Barat pada tahun 2006-2010.....	3
Tabel 1. 4 Daftar Pesaing Chawaa Coffee .....	5
Tabel 1. 5 Perbandingan Harga dengan Kompetitor .....	6
Tabel 1. 6 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3. 1 Penilaian Skor (Skala Likert).....	47
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3. 3 Tingkat Reliabilitas berdasarkan Nilai Alpha.....	54
Tabel 3. 4 Kriteria Interpretasi Skor.....	55
Tabel 3. 5 Interpretasi Nilai Koefisien Determinasi .....	59
Tabel 4. 1 Pernyataan 1 .....	68
Tabel 4. 2 Pernyataan 2.....	69
Tabel 4. 3 Pernyataan 3 .....	70
Tabel 4. 4 Pernyataan 4.....	70
Tabel 4. 5 Pernyataan 5 .....	71
Tabel 4. 6 Pernyataan 6.....	72
Tabel 4. 7 Pernyataan 7 .....	72
Tabel 4. 8 Pernyataan 8.....	73
Tabel 4. 9 Pernyataan 9 .....	74
Tabel 4. 10 Pernyataan 10.....	74
Tabel 4. 11 Pernyataan 11 .....	75
Tabel 4. 12 Pernyataan 12.....	75
Tabel 4. 13 Pernyataan 13.....	76
Tabel 4. 14 Pernyataan 14.....	77
Tabel 4. 15 Pernyataan 15.....	77
Tabel 4. 16 Pernyataan 16.....	78
Tabel 4. 17 Pernyataan 17.....	78
Tabel 4. 18 Pernyataan 18.....	79

Tabel 4. 19 Pernyataan 19.....	80
Tabel 4. 20 Pernyataan 20.....	80
Tabel 4. 21 Pernyataan 21 .....	81
Tabel 4. 22 Pernyataan 22.....	81
Tabel 4. 23 Pernyataan 23 .....	82
Tabel 4. 24 Pernyataan 24.....	83
Tabel 4. 25 Pernyataan 25 .....	83
Tabel 4. 26 Pernyataan 26.....	84
Tabel 4. 27 Pernyataan 27.....	85
Tabel 4. 28 Pernyataan 28.....	85
Tabel 4. 29 Pernyataan 29.....	86
Tabel 4. 30 Pernyataan 30.....	86
Tabel 4. 31 Pernyataan 31.....	87
Tabel 4. 32 Pernyataan 32.....	88
Tabel 4. 33 Pernyataan 33.....	88
Tabel 4. 34 Pernyataan 34.....	89
Tabel 4. 35 <i>Descriptive Statistic</i> .....	89
Tabel 4. 36 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Harga .....	91
Tabel 4. 37 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Store Atmosphere .....	93
Tabel 4. 38 Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Variabel Loyalitas Pelanggan .....	94
Tabel 4. 39 Hasil Pengujian Validitas Item Variabel Harga (X1).....	97
Tabel 4. 40 Hasil Pengujian Validitas Item Variabel Store Atmosphere (X2) .....	97
Tabel 4. 41 Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	98
Tabel 4. 42 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	99
Tabel 4. 43 Hasil Pengujian Reliabilitas Item Variabel Harga (X1).....	99
Tabel 4. 44 Hasil Pengujian Reliabilitas Item Variabel Store Atmosphere (X2) .....	100
Tabel 4. 45 Hasil Pengujian Reliabilitas Item Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	100

Tabel 4. 46 Kriteria Interpretasi Skor .....	101
Tabel 4. 47 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	101
Tabel 4. 48 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	103
Tabel 4. 49 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	107
Tabel 4. 50 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	109



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 2. 1 Elemen-Elemen Store Atmosphere (Berman dan Evans, 2007) .....	37
Gambar 4. 1 Logo Chawaa Coffee.....	61
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Chawaa Coffee .....	62
Gambar 4. 3 Diagram Hasil Google Formulir Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4. 4 Diagram Hasil Google Formulir Berdasarkan Usia .....	65
Gambar 4. 5 Diagram Hasil Google Formulir Berdasarkan Pekerjaan.....	65
Gambar 4. 6 Diagram Hasil Google Formulir Berdasarkan Pendapatan .....	66
Gambar 4. 7 Diagram Hasil Google Formulir Berdasarkan Jumlah Kunjungan ...	67
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Harga .....	92
Gambar 4. 9 Garis Kontinum <i>Store Atmosphere</i> .....	94
Gambar 4. 10 Garis Kontinum Loyalitas Pelanggan.....	95
Gambar 4. 11 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Parsial.....	105
Gambar 4. 12 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho pada Uji Parsial.....	106
Gambar 4. 13 Daerah Penerimaan dan Penolakan pada Uji Simultan .....	108

