**DAFTAR ISI**

Halaman

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

***ABSTRACT***

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**DAFTAR LAMPIRAN ix**

**BAB 1 PENDAHULUAN 1**

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Indentifikasi Masalah 4

1.3. Batasan Masalah 4

1.4. Rumusan Masalah 5

1.5. Tujuan Penelitian 5

1.6. Manfaat Penelitian 6

1.7. Anggapan Dasar 6

1.8. Hipotesis 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8**

2.1. Definisi *Store Athmosphere* (Suasana Toko) 8

2.1.1. Pengertian *Store Atmosphere* (Suasana Toko)

2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Store Atmosphere*

(Suasana Toko) 9

2.1.3. Tujuan *Store Atmosphere* (Suasana Toko) 11

2.1.4. Indikator *Store Atmosphere* (Suasana Toko) 12

2.2. Definisi Kepuasan konsumen 18

2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen 19

2.2.2.  Aspek - Aspek Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen 20

2.2.3. Tipe–Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen 22

2.2.4. Model Kepuasan Konsumen 23

2.2.5. Dimensi Dan Kepercayaan Kepuasan Konsumen 25

2.2.6. Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen 25

2.2.7. Indikator Kepuasan Konsumen 26

2.3. Penelitian Terdahulu 28

2.4. Kerangka Konseptual 30

**BAB III METODE PENELITIAN 32**

3.1. Desain Penelitian 32

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 32

3.2.1. Tempat Penelitian 32

3.2.2. Waktu Penelitian 32

3.3. Populasi dan Sampel 34

3.3.1. Populasi 34

3.3.2. Sampel 34

3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel 35

3.4. Variabel dan indikator 35

3.4.1. Variabel 35

3.4.2. Indikator 36

3.4.3. Skala Pengukuran Variabel 37

3.5. Sumber Data 38

3.6. Instrumen Penelitian 38

3.7. Uji Instrumen Penelitian 39

3.7.1. Uji Validitas 39

3.7.2. Uji Reabilitas 40

3.8. Teknik Pengumpulan Data 41

3.8.1. Angket (Kuesioner) 41

3.8.2. Studi Dokumentasi 41

3.8.3. Teknik observasi (Observation) 41

3.9. Teknik Analisis Data 42

3.9.1. Analisis Regresi Linear Sederhana 42

3.9.2. Uji Parsial (Uji T). 43

3.9.3. Uji Determinasi 44

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 45**

4.1. Profil *Coffe Shop* Kopi Sadis 45

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan 45

4.1.2. Deskripsi Lokasi Penelitian 45

4.1.3. Visi dan Misi *Coffe Shop* Kopi Sadis Tembung 46

4.1.4. *Job Description* 46

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan 47

4.2.1. Deskripsi Hasil Penelitian 47

4.2.2. Deskripsi Karakteristik Responden 48

4.2.3. Deskripsi Jawaban Responden 50

4.2.4. Analisa Data Penelitian 62

4.2.5. Pembahasan 66

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 69**

5.1. Kesimpulan 69

5.2. Saran 69

**DAFTAR PUSTAKA 71**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 28

Tabel 3.1. Tabel Waktu Penelitian 33

Tabel 3.2. Alternatif Jawaban Responden 37

Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel 37

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 49

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 49

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 49

**1. Jawaban responden tentang variabel *Store Atmosphere* (X)**

Tabel 4.4. Pernyataan No.1 50

Tabel 4.5. Pernyataan No.2 51

Tabel 4.6. Pernyataan No.3 51

Tabel 4.7. Pernyataan No.4 52

Tabel 4.8. Pernyataan No.5 52

Tabel 4.9. Pernyataan No.6 53

Tabel 4.10. Pernyataan No.7 54

Tabel 4.11. Pernyataan No.8 54

Tabel 4.12. Pernyataan No.9 55

Tabel 4.13. Pernyataan No.10 55

**2. Jawaban responden tentang variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

Tabel 4.14. Pernyataan No.1 56

Tabel 4.15. Pernyataan No.2 56

Tabel 4.16. Pernyataan No.3 57

Tabel 4.17. Pernyataan No.4 57

Tabel 4.18. Pernyataan No.5 58

Tabel 4.19. Pernyataan No.6 59

Tabel 4.20. Pernyataan No.7 59

Tabel 4.21. Pernyataan No.8 60

Tabel 4.22. Pernyataan No.9 60

Tabel 4.23. Pernyataan No.10 61

Tabel 4.24. Hasil Uji Validitas X dan Y 62

Tabel 4.25. Hasil Uji Reliabilitas 63

Tabel 4.26. Hasil Uji Regresi linier Sederhana 64

Tabel 4.27. Hasil Uji Determinasi 65

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 31

Gambar 4.1 Struktur Organisasi *Coffe Shop* Kopi Sadis Tembung 46

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 3 : Tabulasi Uji Validitas

Lampiran 4 : Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas Manual

Lampiran 6 : Hasil Uji Reliabilitas Manual

Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Manual

Lampiran 8 : Hasil Uji Parsial Manual

Lampiran 9 : Hasil Uji Determinasi Manual

Lampiran 10 : Tabel Uji R

Lampiran 11 : Tabel Uji T