**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**ABSTRAK iv**

**DAFTAR ISI v**

**DAFTAR GAMBAR x**

**DAFTAR TABEL xi**

**BAB I : PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 4
  3. Batasan Masalah 5
  4. Rumusan Masalah 5
  5. Tujuan Penelitian 6
  6. Manfaat Penelitian 6
  7. Asumsi/Anggapan 7
  8. Hipotesis 7

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 *Store Atmosphere* 9

2.1.1 Pengertian *Store Atmosphere* 9

2.1.2 Elemen-elemen *Store Atmosphere* 10

2.1.3 Indikator *Store Atmosphere* 11

2.1.4 Fakto dalam menciptakan*Store Atmosphere* 13

2.2 Loyalitas Pelanggan 14

2.2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 14

2.2.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan 15

2.2.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan 16

2.2.4 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan 17

2.2.5 Dimensi Loyalitas Pelanggan 18

2.2.6 Merancang dan Menciptakan Loyalitas Pelanggan 19

2.2.7 Keuntungan Memiliki Pelanggan Loyal 21

2.2.8 Indikator Loyalitas Pelanggan 22

2.3 Penelitian Terdahulu 23

2.4 Kerangka Konseptual 24

**BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian 26

3.2 Tempat, dan Waktu Penelitian 26

3.2.1 Tempat Penelitian 26

3.2.2 Waktu Penelitian 26

3.3 Populasi dan Sampel 27

3.3.1 Populasi 27

3.3.2 Sampel 28

3.4 Variabel dan Indikator 29

3.4.1 Variabel 29

3.4.2 Indikator 30

3.5 Jenis Data dan Sumber Data 31

3.5.1 Jenis Data 31

3.5.2 Sumber Data 31

3.6 Uji Instrumen 32

3.6.1 Uji Validitas 32

3.6.2 Uji Reabilitas 33

3.7 Teknik Pengumpulan Data 34

3.8 Teknik Analisis Data 35

3.8.1 Uji Regresi Linier Sederhana 36

3.8.2 Uji T(Persial) 37

3.8.3Uji Koefisien Determinan(R2) 37

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian 39

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan 39

4.1.2 Visi dan Misi Draja Coffee 39

4.1.2.1 Visi Draja Coffee 39

4.1.2.2 Misi Draja Coffee 40

4.1.3 Struktur Organisasi Draja Coffee 40

4.1.4 Deskripsi Pekerjaan Draja Coffee 43

4.1.5 Deskripsi Hasil Penelitian 47

4.1.6 Hasil Jawaban Responden 49

4.2 Analisis Kolerasi *Product Moment* 61

4.3 Uji Instrumen 62

4.3.1 Uji Validitas 62

4.3.2 Uji Reliabilitas 63

4.3.3 Uji Regresi Linear Sederhana 64

4.3.4 Uji T 65

4.3.5 Uji Koefisien Determinan 65

4.4 Pembahasan 68

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 70

5.2 Saran 71

**DAFTAR PUSTAKA 72**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 25

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Draja Coffee 42

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu 23

Tabel 3.1 Uraian kegiatan penelitian 27

Tabel 3.2 Defenisi operasional variabel 30

Tabel 3.3 Skala Likert 35

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 48

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia 48

Tabel 4.4 Bersihnya lingkungan draja coffee 49

Tabel 4.5 Toilet yang disediakan sangat bersih 50

Tabel 4.6 Musik yang disediakan membuat pelanggan nyaman 50

Tabel 4.7 Aroma pada Draja Coffee membuat pelanggan betah 51

Tabel 4.8 Tidak ada aroma yang menggangu didalam cafe 51

Tabel 4.9 Udara yang sejuk membuat pelanggan nyaman 52

Tabel 4.10 Ketersediaan payung meja yang membuat teduh 52

Tabel 4.11 Cukupnya penerangan di Draja Coffee 53

Tabel 4.12 Pemilihan warna yang bervariasi membuat pelanggan senang 54

Tabel 4.13 Pajangan di Draj Coffee sangat menarik 54

Tabel 4.14 Karyawan Draja Coffee memberikan pelayanan yang baik 55

Tabel 4.15 Karyawan Draja Coffee yang jujur 56

Tabel 4.16 Saya akan mengunjungi Draja Coffee kembali 56

Tabel 4.17 Saya tidak akan beralih ke cafetaria lain selain Draja Coffee 57

Tabel 4.18 Saya bersedia membeli apabila ada penaikan harga 57

Tabel 4.19 Struk pembelian sesuai dengan produk yang dibeli 58

Tabel 4.20 Saya akann merekomendasikan Draja Coffee kepada

Orang lain 59

Tabel 4.21 Bersedia mempromosikan produk Draja Coffee 59

Tabel 4.22 Pelayanan yang sesuai dengan yang saya harapkan 60

Tabel 4.23 Saya puas dengan pelayanan yang diberikan

Pada Draja Coffee 60

Tabel 4.24 Hasil uji validitas variabel *Store Atmosphere* 62

Tabel 4.25 Hasil uji validitas variabel Loyalitas Pelanggan 63

Tabel 4.26 Hasil uji reliabilitas 64

Tabel 4.27 Hasil uji Regresi Linear Sederhana 64

Tabel 4.28 Hasil uji t 66

Tabel 4.29 Hasil uji determinan 66