**DAFTAR ISI**

**Halaman**

**KATA PENGANTAR i**

**ABSTRAK iii**

***ABTRACT* iv**

**DAFTAR ISI v**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 6
  3. Batasan Masalah 6
  4. Rumusan Masalah 7
  5. Tujuan Penelitian 7
  6. Manfaat Penelitian 8
  7. Hipotesis 9

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10**

2.1. Kualitas Layanan 10

2.2. Suasana Toko 13

2.3. Loyalitas Pelanggan 24

2.4. Penelitian Yang Relevan 30

2.5 Kerangka Konsep 32

**BAB III METODE PENELITIAN 34**

3.1. Desain Penelitian 34

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian 34

3.3 Populasi Dan Sampel 35

3.4 Variabel Dan Idikator 37

3.5. Intrumen Penelitian 40

3.6. Teknik Pengumpulan Data 41

3.7. Teknik Analisis Data 42

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian 50

4.2. Hasil Penelitian 56

4.3. Uji Validitas 58

4.4. Uji Reliabilitas 61

4.5. Hasil Uji Asumsi Klasik 61

4.6. Uji Hipotesis 68

4.7. Pembahasan 71

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 77**

5.1. Kesimpulan 77

5.2. Saran 78

**DAFTAR PUSTAKA 79**

**LAMPIRAN 81**

**DAFTAR TABEL**

2.1 Penelitian Terdahulu 31

3.1 Jadwal Penelitian 35

3.2 Alternatif Jawaban Responden Skala Likert 39

3.3 Definisi Operasional 39

3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi 45

4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 56

4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 57

4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 57

4.4 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 58

4.5 Hasil Validitas Variabel Suasana Toko (X2) 59

4.6 Hasil Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 60

4.7 Hasil Uji Reliabilitas 61

4.8 Hasil Uji Normalitas 63

4.9 Hasil Uji Multikolinieritas 65

4.10 Hasil Uji Glesjer 66

4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 67

4.12 Hasil Uji t (Parsial) 69

4.13 Hasil Uji Simultan (F) 70

4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) 71

**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Konseptual 33

4.1 Diagram Histogram 62

4.2 Grafik Normal P-Plot 63

4.3 Grafik *Scatterplot* 66