

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 <i>Store Atmosphere</i>	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	21
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	22
2.1.6 Dimensi Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan	23
2.1.7 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dengan Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Kerangka Pemikiran	25
2.3 Penelitian Terdahulu	27
2.4 Hipotesis Penelitian	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.2.1 Operasional Variabel	35
3.2.2 Skala Pengukuran	38
3.3 Tahapan Penelitian	39
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.4.1 Populasi	40
3.4.2 Sampel	40
3.4.3 Teknik Sampling	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.1 Uji Validitas	43
3.6.2 Uji Reliabilitas	44
3.7 Teknik Analisis Data	44
3.7.1 Statistik Deskriptif	45
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	45
3.7.3 Analisis Regresi Sederhana	46
3.7.4 Pengujian Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Karakteristik Responden	49
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	49
4.1.2 Usia Responden	50
4.1.3 Penghasilan Responden	50
4.1.4 Kunjungan Responden Perbulan	51
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.2.1 Hasil Uji Validitas <i>Store Atmosphere</i>	52
4.2.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan pelanggan	53
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas <i>Store Atmosphere</i>	54
4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	54

4.3 Implementasi <i>Store Atmosphere</i> di Resto Nanny’s Pavillon	55
4.3.1 Analisis Deskriptif <i>Store Atmosphere</i>	55
4.4 Kepuasan Pelanggan Resto Nanny’s Pavillon Bandung	58
4.4.1 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	58
4.5 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.5.1 Analisis Regresi Sederhana	60
4.5.2 Uji Asumsi Klasik	62
4.5.3 Uji Hipotesis	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
5.2.1 Bagi Perusahaan	68
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	71