

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Penelitian	1
1.1.1 Visi Perusahaan.....	2
1.1.2 Misi Perusahaan	2
1.1.3 Tujuan Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	17
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	18
2.1.3 <i>Brand Image</i>	19
2.1.4 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan Loyalitas Pelanggan.....	20

2.1.5 Hubungan <i>Brand Image</i> dan Loyalitas Pelanggan	21
2.1.6 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan <i>Brand Image</i> terhadap loyalitas Pelanggan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.1 Jurnal Nasional	22
2.2.2 Jurnal Internasional.....	27
2.3 Kerangka Penelitian	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	35
3.2.2 Skala Pengukuran	37
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1 Data Primer	40
3.4.2 Data Sekunder.....	40
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.5.1 Uji Validitas.....	40
3.5.2 Uji Reabilitas	43
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.6.1 Analisis Deskriptif	44
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48

3.6.4 Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Pengumpulan Data	52
4.2 Karakteristik Responden	53
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	54
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.3 Hasil Penelitian.....	55
4.3.1 Analisis Deskriptif	55
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	64
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.3.4 Uji Hipotesis	68
4.3.5 Koefisien Determinasi.....	70
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	73
5.2.1 Saran Terhadap Perusahaan	73
5.2.2 Saran Terhadap Peneliti Selanjutnya	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79