

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil adalah **Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kopi Progo Bandung (Studi Kasus Kopi Progo Jalan Progo)**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana (S1) Universitas Telkom. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian, observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Heppy Millanyani, S.Sos., MM. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
2. Ibu RR. Rieka F. Hutami, SMB., MM. selaku dosen penguji 1 proposal.
3. Bapak Endang Sofyan, IR., MBT selaku dosen penguji proposal 1 dan dosen penguji sidang 1.
4. Ibu Damayanti Oktavia S.E., MM. selaku dosen penguji 2 sidang.
5. Bapak Riski Ramdani selaku *Leader* di Kopi Progo Jalan Progo Bandung.
6. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tidak terputus.
7. Asti Damayanti yang banyak memberikan saran, bantuan dan dukungan.
8. Teman-teman satu angkatan 2010 atas semua bantuan selama empat tahun terakhir.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Bandung, Oktober 2014

Penulis

Citra Linggasari

DAFTAR ISI

Halaman Judul Tugas Akhir	i
Halaman Pengesahan Tugas Akhir	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	iii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Abstrak	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Latar Belakang Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Struktur Organisasi	2
1.1.4 Visi dan Misi Kopi Progo.....	2
1.1.5 Lokasi.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	10
2.1.1 Pengertian Ritel	10
2.1.2 Fungsi <i>Retailing</i>	11
2.1.3 <i>Retailing Mix</i>	11
2.1.4 <i>Store Atmosphere</i>	13

2.1.5 Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i>	14
2.1.6 Pengertian Perilaku Konsumen.....	22
2.1.7 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	24
2.1.8 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Variabel Operasional.....	39
3.2.1 Skala Pengukuran	42
3.3. Tahapan Penelitian.....	42
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel.....	45
3.4.3 Teknik Sampling.....	45
3.5 Pengumpulan Data	46
3.5.1 Data Primer.....	46
3.5.2 Data Sekunder.....	46
3.5.3 Metode Pengumpulan Data	46
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.6.1 Uji Validitas	47
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1 Analisa Deskriptif	52
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.7.3 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	54
3.7.4 Analisa Regresi.....	55
3.7.5 Pengujian Hipotesis	56

3.7.6 Analisa Koefisien Korelasi	57
3.7.7 Koefisien Determinasi (R^2)	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden	59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	61
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Kopi Progo	62
4.2 Hasil Penelitian	63
4.2.1 Uji Statistik Deskriptif Variabel <i>Store Atmosphere</i> dan Loyalitas Pelanggan.....	63
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2.3 Analisa Regresi Berganda	75
4.2.4 Pengujian Hipotesis	76
4.2.5 Koefisien Korelasi	79
4.2.6 Koefisien Determinasi (R^2)	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	82
5.2.1 Saran Bagi Kopi Progo.....	82
5.2.2 Saran Bagi Penelitian	83

Daftar Pustaka	84
-----------------------------	-----------

Lampiran	89
-----------------------	-----------