DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....
HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI xi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 6
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Ruang Lingkup 7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek 7
1.3.2 Ruang Lingkup Objek 7
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat 8
1.3.4 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan 8
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Manfaat Penelitian 8
1.6 Sistematika Penulisan 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 9
2.1.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas 10
2.1.2 Indikator Loyalitas Pelanggan 14
2.2 Pengertian *Store Atmosphere* 16
2.2.1 Indikator Store Atmosphere 16

2.2.2 Tujuan Store Atmosphere 24
2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Store Atmosphere 24
2.3 Penelitian Terdahulu 25
2.4 Kerangka Pikir 28
2.5 Hipotesis 29
2.5.1 Hubungan *Store Atmopshere* terhadap Loyalitas Pelanggan 29
BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Jenis Penelitian 30
3.2 Sumber Data 30
3.3 Metode Pengumpulan Data 30
3.4 Populasi dan Sampel 31
3.4.1 Populasi 31
3.4.2 Sampel 31
3.5 Variabel Penelitian 32
3.5.1 Variabel Penelitian Indepeden 32
3.5.2 Variabel Penelitian Dependen 33
3.6 Uji Prasyaratan Instrumen 36
3.6.1 Uji Validitas 36
3.6.2 Uji Reliabilitas 36
3.7 Uji Prasyaratan Analisis Data 37
3.7.1 Uji Normalitas Sampel 37
3.7.2 Uji Linieritas Sampel 37
3.8 Metode Analisis Data 38
3.8.1 Regresi Linier Sederhana 38
3.9 Pengujian Hipotesis 39
3.9.1 Uji Parsial (Uji-t) 39
3.9.2 Uji Simultan (Uji-F) 39
BAB IV HASIL DAN PEBAHASAN 40
4.1 Deskripsi Data 40
4.1.1 Deskripsi Karakter Responden 40
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian 42

4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen 47
4.2.1 Uji Validitas 47
4.2.2 Uji Reabilitas 49
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data 50
4.3.1 Hasil Uji Normalitas 50
4.3.2 Hasil Uji Linieritas 51
4.4 Metode Analisis 52
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda 52
4.5 Hasil Uji Hipotesis 53
4.5.1 Hasil Uji t 53
4.5.2 Hasil Uji F 53
4.6 Pembahasan 54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 57
5.1 Simpulan 57
5.2 Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 58