

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.1.2. Struktur Organisasi	2
1.1.3. Produk dan Layanan	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Sistem Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian.....	11
2.1.1 Retail.....	11
2.1.2 <i>Retailing Mix</i>	12
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i>	12
2.1.4 Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i>	13
2.1.5 Perilaku Konsumen.....	18
2.1.6 Persepsi Konsumen.....	20
2.1.7 Kepuasan Konsumen	21

2.1.8	Indikator dalam Mengukur Kepuasan Konsumen	22
2.1.9	Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dengan Kepuasan Konsumen ...	22
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	24
2.2.1.	Skripsi	24
2.2.2.	Artikel dalam Jurnal Nasional	26
2.2.3.	Artikel dalam Jurnal Internasional.....	29
2.3.	Kerangka Pemikiran	31
2.4.	Hipotesis Penelitian	34
2.5.	Ruang Lingkup Penelitian	34
BAB III	METODE PENELITIAN	36
3.1.	Jenis Penelitian	36
3.2.	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	36
3.2.1.	Variabel Operasional	36
3.2.2.	Skala Pengukuran	40
3.3.	Tahapan Penelitian	41
3.4.	Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1.	Populasi.....	42
3.4.2.	Sampel	42
3.5.	Pengumpulan Data.....	43
3.5.1.	Jenis Data	43
3.5.2.	Sumber Data	43
3.5.3.	Teknik Pengambilan Data.....	44
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.1.	Uji Validitas.....	45
3.6.2.	Uji Reliabilitas	47
3.7.	Teknik Analisis Data	49
3.7.1.	Analisis Deskriptif	49
3.7.2.	<i>Methodes Succesive Internal</i> (MSI)	49
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.8.	Pengujian Hipotesis	52

3.8.1. Uji T (Uji Parsial)	52
3.8.2. Uji F (Uji Serempak).....	52
3.8.3. Koefisien Determinasi	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1. Pengumpulan Data.....	54
4.2. Karakteristik Responden.....	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	57
4.3. Hasil Penelitian.....	58
4.3.1. Analisis Deskriptif.....	58
4.3.2. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>General Exterior</i> (X_1).....	58
4.3.3. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>General Interior</i> (X_2).....	61
4.3.4. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Store Layout</i> (X_3).....	63
4.3.5. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Interior Display</i> (X_4).....	65
4.3.6. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	68
4.3.7. Uji Asumsi Klasik	70
4.3.8. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	75
4.3.9. Uji Hipotesis.....	77
4.4. Pembahasan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran	95
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan	95
5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98

LAMPIRAN	101
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlsh Cafe & Restourant di Kota Bandung	5
Tabel 1.2	Perbandingan keunggulan Maja House Sugar & Cream dengan beberapa cafe di Kota Bandung	6
Tabel 3.1	Variabel Operasional	38
Tabel 3.2	Hasil Uji Coba Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> & Kepuasan <i>Item-Total Statistics</i>	47
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> & Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.1	Perincian Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	54
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Tentang <i>Exterior</i> (X_1).....	58
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang <i>General Interior</i> (X_2).....	61
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang <i>Store Layout</i> (X_3).....	63
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang <i>Interior Display</i> (X_4)	65
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai <i>Store Atmosphere</i> ..	67
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen	68
Tabel 4.9	Tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	73
Tabel 4.10	Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas.....	74
Tabel 4.11	Variabels Entered/Removed ^a	72
Tabel 4.12	Tabel Persamaan Regresi	76
Tabel 4.13	Hasil Uji F	79
Tabel 4.14	Pengujian Hipotesis <i>Exterior</i> (Uji t)	82
Tabel 4.15	Pengujian Hipotesis <i>General Interior</i> (Uji t)	83
Tabel 4.16	Pengujian Hipotesis <i>Store Layout</i> (Uji t)	84
Tabel 4.17	Pengujian Hipotesis <i>Interior Display</i> (Uji t).....	85
Tabel 4.17	Tabel Uji Koefisien Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Perusahaan	2
Gambar 1.2	Struktur Organisasi Maja House Sugar & Cream Bandung.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	41
Gambar 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia	56
Gambar 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 4.4	Persentase <i>Exterior</i> dalam Garis Kontinium	62
Gambar 4.5	Persentase <i>General Interior</i> dalam Garis Kontinium.....	63
Gambar 4.6	Persentase <i>Store Layout</i> dalam Garis Kontinium.....	63
Gambar 4.7	Persentase <i>Interior Display</i> dalam Garis Kontinium.....	66
Gambar 4.8	Persentase Garis Kontinum <i>Store Atmosphere</i>	68
Gambar 4.9	Persentase Kepuasan Konsumen dalam Garis Kontinium	69
Gambar 4.10	Grafik Histogram Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas	71
Gambar 4.11	Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual ...	72
Gambar 4.12	Scatter Plot Hasil Asumsi Klasik Heterokedastisitas	75
Gambar 4.13	Kurva Uji Simultan (Uji F).....	80
Gambar 4.14	Kurva Uji Parsial (Uji t) Variabel <i>Exterior</i>	82
Gambar 4.15	Kurva Uji Parsial (Uji t) Variabel <i>General Interior</i>	83
Gambar 4.16	Kurva Uji Parsial (Uji t) Variabel <i>Store Layout</i>	84
Gambar 4.17	Kurva Uji Parsial (Uji t) Variabel <i>Interior Display</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi
Lampiran 3	<i>Method Successive Interval (MSI)</i>
Lampiran 4	Hasil Perhitungan SPSS