

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Bagikopi.id.....	1
1.1.2 Profil Bagikopi Signature Dago	3
1.1.3 Visi Dan Misi Bagikopi Signature Dago	5
1.1.4 Logo Bagikopi Signature Dago.....	6
1.1.5 Lokasi Bagikopi Signature Dago	6
1.1.6 Struktur Organisasi Bagikopi Signature Dago	7
1.1.7 Produk Bagikopi Signature Dago.....	8
1.2 Latar Belakang Penelitian	9
1.3 Perumusan Masalah.....	30
1.4 Tujuan Penelitian.....	30
1.5 Manfaat Penelitian.....	31
1.5.1 Manfaat Praktis	31
1.5.2 Manfaat Teoritis	32
1.6 Batasan Penelitian	33
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	35
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	37
2.1 Teori – Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	37
2.1.1 Pemasaran.....	37

2.1.2	Manajemen Pemasaran.....	37
2.1.3	Bauran Pemasaran.....	39
2.1.4	<i>Servicescape</i>	43
2.1.5	Dimensi <i>Servicescape</i>	45
2.1.6	Konsumen.....	47
2.1.7	Perilaku Konsumen	47
2.1.8	<i>Customer experience</i>	48
2.1.9	Dimensi <i>Customer experience</i>	49
2.1.10	Hubungan <i>Servicescape</i> terhadap <i>Customer experience</i>	50
2.2	Penelitian Terdahulu	51
2.3	Kerangka Pemikiran.....	57
2.3.1	<i>Servicescape</i> sebagai variabel bebas (X)	58
2.3.2	<i>Customer experience</i> sebagai variabel terikat (Y)	58
2.4	Hipotesis Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN		61
3.1	Jenis Penelitian.....	61
3.2	Operasional Variabel.....	62
3.3	Skala Pengukuran.....	65
3.4	Tahapan Penelitian	66
3.5	Populasi dan Sampel	67
3.5.1	Populasi	67
3.5.2	Sampel.....	68
3.6	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	72
3.6.1	Pengumpulan Data	72
3.6.2	Sumber Data.....	72
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas.....	73
3.7.1	Uji Validitas	73
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	77
3.8	Teknik Analisis Data.....	78
3.9	Uji Asumsi Klasik	81
3.9.1	Uji Normalitas	81

3.9.2	Uji Multikolinearitas	81
3.9.3	Uji Linearitas.....	82
3.9.4	Uji Homokedastisitas	82
3.10	Analisis Regresi Linier Sederhana	83
3.11	Uji Hipotesis.....	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		87
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	87
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 87	
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	88
4.1.3	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	89
4.1.4	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan Perbulan	90
4.1.5	Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan.....	91
4.2	Uji Validitas & Uji Reliabilitas	92
4.2.1	Uji Validitas	92
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	94
4.3	Teknik Analisis Data.....	95
4.3.1	Analisis Deskriptif <i>Servicescape</i>	95
4.3.2	Analisis Deskriptif <i>Customer experience</i>	99
4.4	Uji Asumsi Klasik	102
4.4.1	Uji Normalitas	102
4.4.2	Uji Multikolinearitas	103
4.4.3	Uji Linearitas.....	105
4.4.4	Uji Homoskedastisitas.....	106
4.5	Analisis Regresi Linear Sederhana	108
4.6	Uji T	109
4.7	Koefisien Determinasi.....	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		113

5.1	Kesimpulan.....	113
5.2	Saran.....	114
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	114
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	116
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN.....		125