

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
LEMBAR PUBLIKASI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	16
A. Latar belakang	16
B. Identifikasi masalah.....	21
C. Rumusan masalah.....	21
D. Tujuan penelitian.....	22
E. Kegunaan penelitian	23
F. Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian	24
G. Penegasan Istilah	24
H. Sistematika Penulisan skripsi	27
BAB II LANDASAN TEORI.....	30
A. loyalitas	33

B. Promosi.....	38
C. Kualitas Pelayanan	46
D. <i>Cafe Atmosphere</i>	53
E. Penelitian Terdahulu.....	60
F. .Kerangka Konseptual	61
 BAB III METODE PENELITIAN	 64
A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian	64
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	64
C. Sumber data, Variabel, dan Skala Pengukurannya	66.
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	67
E. Teknik Analisis Data	73
 BAB IV HASIL PENELITIAN.....	 81
A. Deskripsi Gambaran Umum Responden	81
B. Deskripsi Variabel	82
C. Analisis Data	88
 BAB V PEMBAHASAN	 95
A. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan <i>Cafe Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Cafe Maruw Brew</i>	95
B. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Cafe Maruw Brew</i>	96
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Cafe Maruw Brew</i>	98
D. Pengaruh <i>Cafe Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Konsumen pada <i>Cafe Maruw Brew</i>	100
 BAB VI PENUTUP.....	 102

A. Kesimpulan.....	102
B. Saran.....	103

LAMPIRAN-LAMPIRAN