

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
<i>ABSTRACT</i>	xx
المخلص	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	6
1. Identifikasi Masalah	6
2. Batasan Penelitian	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	11
G. Penegasan Variabel.....	12
1. Loyalitas Pelanggan (Y).....	13
2. Persepsi Harga (X1)	13

3. Persepsi Suasana Lingkungan (X2)	14
H. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Loyalitas Pelanggan	16
B. Persepsi Harga.....	20
C. Persepsi Suasana Lingkungan.....	24
D. Penelitian terdahulu.....	28
E. Kerangka Teori.....	37
F. Hipotesis Penelitian.....	39
1. Landasan Teoretis Perumusan Hipotesis	39
2. Rumusan Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Pendekatan dan jenis penelitian	42
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Variabel dan Pengukuran.....	44
1. Variabel Penelitian	44
2. Definisi Operasional Variabel.....	46
D. Populasi, sampling, dan sampel penelitian	49
1. Populasi Penelitian	49
2. Teknik Sampling	50
3. Kriteria Responden.....	51
E. Instrumen penelitian.....	52
F. Teknik pengumpulan data	65
1. Kuesioner	65
2. Observasi.....	67

3. Dokumentasi	67
G. Analisis data	68
H. Tahapan penelitian	74
1. Tahap Persiapan	75
2. Tahap Pengumpulan Data	75
3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data.....	76
4. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Penyusunan Laporan.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN	77
A. Deskripsi Data.....	77
B. Pengujian Hipotesis.....	88
BAB V PEMBAHASAN	94
A. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.	94
B. Pengaruh Persepsi Suasana Lingkungan terhadap Loyalitas Pelanggan... 95	
C. Pengaruh Persepsi Harga dan Persepsi Suasana Lingkungan terhadap Loyalitas Pelanggan.	97
BAB VI PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Implikasi.....	100
C. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Awal Persepsi Harga	56
Tabel 3. 2 Skala Awal Persepsi Suasana Lingkungan	57
Tabel 3. 3 Skala Awal Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 3. 4 Skala Persepsi Harga Setelah Ratter	61
Tabel 3. 5 Skala Persepsi Harga Setelah Uji Coba Validitas.....	61
Tabel 3. 6 Skala Persepsi Suasana Lingkungan Setelah Ratter.....	62
Tabel 3. 7 Skala Persepsi Suasana Lingkungan Setelah Uji Coba Validitas	63
Tabel 3. 8 Skala Loyalitas Setelah Ratter.....	63
Tabel 3. 9 Skala Loyalitas Setelah Uji Coba Validitas	64
Tabel 3. 10 Hasil Uji Coba Reliabilitas X1	65
Tabel 3. 11 Hasil Uji Coba Reliabilitas X2	66
Tabel 3. 12 Hasil Uji Coba Reliabilitas Y	67
Tabel 3. 13 Skor Variabel Skala Likert	69
Tabel 3. 14 Uji Normalitas	71
Tabel 3. 15 Anova Table Uji Linearitas.....	72
Tabel 3. 16 Uji Multikolinearitas	74
Tabel 3. 17 Uji Heteroskedasitas.....	75
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	82
Tabel 4. 2 Usia.....	83
Tabel 4. 3 Coffee Shop Yang Di Kunjungi.....	84
Tabel 4. 4 Frekuensi Yang Di Kunjungi Dalam Sebulan	86
Tabel 4. 5 Bersedia Menjadi Partisipan.....	86
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Hipotetik.....	87
Tabel 4. 7 Kategorisasi Skor Persepsi Harga	88
Tabel 4. 8 Kategorisasi Variabel Persepsi Harga.....	88
Tabel 4. 9 Skor Persepsi Suasana Lingkungan.....	89
Tabel 4. 10 Kategorisasi Variabel Persepsi Suasana Lingkungan.....	89
Tabel 4. 11 Skor Loyalitas Pelanggan	90
Tabel 4. 12 Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan	90

Tabel 4. 13 Hasil Analisi Linear Berganda	91
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	94
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	96
Tabel 4. 16 Hasil Uji R.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	40
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Isi G Form.....	109
Lampiran 2 Bukti Sebar Kuesioner.....	110
Lampiran 3 Persetujuan Pembimbing	111
Lampiran 4 Surat Bimbingan	112
Lampiran 5 Blueprint Awal	113
Lampiran 6 Blueprint Setelah Ratter.....	115
Lampiran 7 Blueprint Uji Coba.....	116
Lampiran 8 Blueprint Final.....	118
Lampiran 9 Skala Persepsi Harga	120
Lampiran 10 Skala Persepsi Suasana Lingkungan Final	121
Lampiran 11 Skala Loyalitas Pelanggan Final.....	122
Lampiran 12 Uji Ratter Persepsi Harga	124
Lampiran 13 Uji Ratter Persepsi Suasana Lingkungan.....	125
Lampiran 14 Uji Ratter Loyalitas Pelanggan.....	126
Lampiran 15 Tabulasi Data	127
Lampiran 16 Uji Validitas	139
Lampiran 17 Uji Reliabilitas	144
Lampiran 18 Uji Normalitas	145
Lampiran 19 Uji Linearitas	145
Lampiran 20 Uji Multikolinearitas	146
Lampiran 21 Uji Heteroskedastitas.....	146
Lampiran 22 Uji T.....	147
Lampiran 23 Uji F.....	147
Lampiran 24 Uji R2	147
Lampiran 25 Hasil Plagiasi	147
Lampiran 26 Biodata penulis	148
Lampiran 27 Lembar Bimbingan Skripsi.....	149