

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
RIWAYAT HIDUP	vi
SANWACANA	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Kerangka Pemikiran	11
1.6 Hipotesis	13
II. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Konsep Pemasaran.....	14
2.2 Definisi Pemasaran	15
2.3 Pemasaran Jasa	19

2.3.1 Pengertian Jasa	19
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	20
2.4 Suasana Tempat	21
2.5 Lokasi	38
2.6 Loyalitas Konsumen	43
2.6.1 Definisi Konsumen	43
2.6.1.1 Pengertian Konsumen	43
2.6.1.2 Peranan Konsumen.....	44
2.6.1.3 Tipe Konsumen	44
2.6.2 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	45
2.6.3 Karakteristik Loyalitas Konsumen	46
2.7 Penelitian Terdahulu	48
III. METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis dan Objek Penelitian.....	50
3.1.1 Jenis Penelitian	50
3.1.2 Objek penelitian.....	50
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.3 Jenis Data.....	51
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	51
3.4.1 Variabel Penelitian	51
3.4.2 Operasional Variabel	52
3.5 Populasi dan Sampel.....	53
3.5.1 Populasi	53
3.5.2 Sampel	54
3.6 Skala Pengukuran Variabel	54
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3.7.1 Uji Validitas.....	55
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	56
3.8 Alat Analisis	57
3.8.1 Analisis Kualitatif.....	57
3.8.2 Analisis Kuantitatif.....	59

3.8.2.1 Uji Regresi Linier Berganda	59
3.9 Pengujian Hipotesis	60
3.9.1 Uji Koefisien Secara Bersama-Sama (Uji F).....	60
3.9.2 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	60
IV. PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Cafe d'Arte Bandar Lampung.....	61
4.2 Uji Validitas dan reliabilitas Kuesioner.....	62
4.2.1 Uji Validitas.....	62
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.3 Karakteristik Responden.....	65
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	67
4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	68
4.4.1 Tanggapan Tentang Suasana Tempat	68
4.4.1.1 Tanggapan Tentang Bagian Luar Cafe	68
4.4.1.2 Tanggapan Tentang Interior Umum.....	69
4.4.1.3 Tanggapan Tentang Tata Letak.....	70
4.4.1.4 Tanggapan Tentang Tampilan Interior.....	71
4.4.2 Tanggapan Tentang Lokasi	72
4.4.3 Tanggapan Tentang loyalitas Konsumen	73
4.5 Analisis Kuantitatif.....	74
4.5.1 Uji Regresi.....	74
4.5.2 Uji Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	75
4.5.3 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	76
4.6 Pembahasan	78
4.6.1 Suasana Tempat.....	78
4.6.1.1 Bagian Luar Cafe (<i>exterior</i>).....	78
4.6.1.2 Interior Umum (<i>general interior</i>).....	80
4.6.1.3 Tata Letak (<i>store layout</i>).....	83

4.6.1.4 Tampilan Interior (<i>interior display</i>).....	84
4.6.2 Lokasi	86
4.6.3 Loyalitas Konsumen	88
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN