

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Teoritis	9
1.4.2 Praktis.....	9
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	10
1.5.1 Lokasi Penelitian	10
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ...	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 <i>Store Atmosphere</i>	11

2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	13
2.1.3 <i>Service Quality</i>	14
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	17
2.1.5 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Kerangka Pemikiran	23
2.3 Hipotesis.....	26
BAB III	28
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	29
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.2.3 Metode Pengumpulan Data	33
3.3 Model Penelitian	35
3.4 Teknik Analisis Data.....	35
3.4.1 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	35
3.4.2 Pengembangan Model Berbasis Teori	35
3.4.3 Pengembangan Path Diagram	37
3.4.4 Pengembangan Path ke Dalam Persamaan	38
3.4.5 Memilih Matriks Input dan Persamaan Model.....	39
3.4.6 Kemungkinan Munculnya Identifikasi Masalah	40
3.4.7 Asumsi SEM	40
3.4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.4.9 Evaluasi Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i>	43
3.4.10 Evaluasi atas Regression Weight sebagai Pengujian Hipotesis	45

3.4.11 Pengujian Hipotesis Mediasi.....	46
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	47
4.1.2 Analisis Structural Equation Modelling (SEM)	51
4.2 Pembahasan.....	66
4.2.1 <i>Store Atmosphere</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada Pelanggan <i>Coffee Shop</i> Siloka di Kota Tasikmalaya	66
4.2.2 <i>Store Atmosphere</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Service Quality</i> Pada Pelanggan <i>Coffee Shop</i> Siloka di Kota Tasikmalaya	70
4.2.3 <i>Customer Satisfaction</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada Pelanggan <i>Coffee Shop</i> Siloka di Kota Tasikmalaya	73
4.2.4 <i>Service Quality</i> Berpengaruh Positif Terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada Pelanggan <i>Coffee Shop</i> Siloka di Kota Tasikmalaya	75
4.2.5 <i>Customer Satisfaction</i> Dapat Mediasi Antara Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada Pelanggan <i>Coffee Shop</i> Siloka di Kota Tasikmalaya	79
4.2.5 <i>Service Quality</i> Dapat Mediasi Antara Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> Pada Pelanggan <i>Coffee Shop</i> Siloka di Kota Tasikmalaya	81
BAB V.....	84
SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Simpulan	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN.....	101