

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan hikmat nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“ANALISA PENGARUH ATMOSPHERE, EMPLOYEE ATTITUDE, IT SERVICE, COFFEE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA PELANGGAN KOPI KONNICHIBA DHARMAHUSADA SURABAYA”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas UPH Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar – besar nya kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., CSMA., CDM., PMA selaku executive director dan dosen pembimbing pertama yang telah banyak membantu kegiatan perkuliahan serta memberikan banyak bimbingan untuk skripsi ini.
2. Ibu Dr. Amelia SE., RFP-I, M.M., CSMA selaku kaprodi manajemen dan dosen penguji yang telah menguji dan banyak memberikan masukan untuk skripsi ini.
3. Ibu Janice C. Siahaya, S.M., M.M., CSMA., selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Orang tua yang selalu memberikan dukungan, dan doa terbaik nya dalam pengerjaan skripsi ini.

5. Teman – teman perkuliahan yang selalu mendukung, membantu dan membimbing saya dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini khususnya Carmel, Yovan, Nicco, dan Victor.
6. Teman – teman dekat saya yang selalu memberikan dukungan dan bantuan yaitu Ravi, Nicole, Angela, Stefanie, Natasya.



DAFTAR ISI

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir.....	2
ABSTRAK.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR TABEL.....	9
BAB I.....	10
PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Batasan Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2 Manfaat Praktis.....	14
1.6 Sistematika Penelitian.....	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Atmosphere.....	16
2.1.2 Employee Attitude.....	17
2.1.3 IT Service.....	19
2.1.4 Coffee Quality.....	20
2.1.5 Customer Satisfaction.....	21

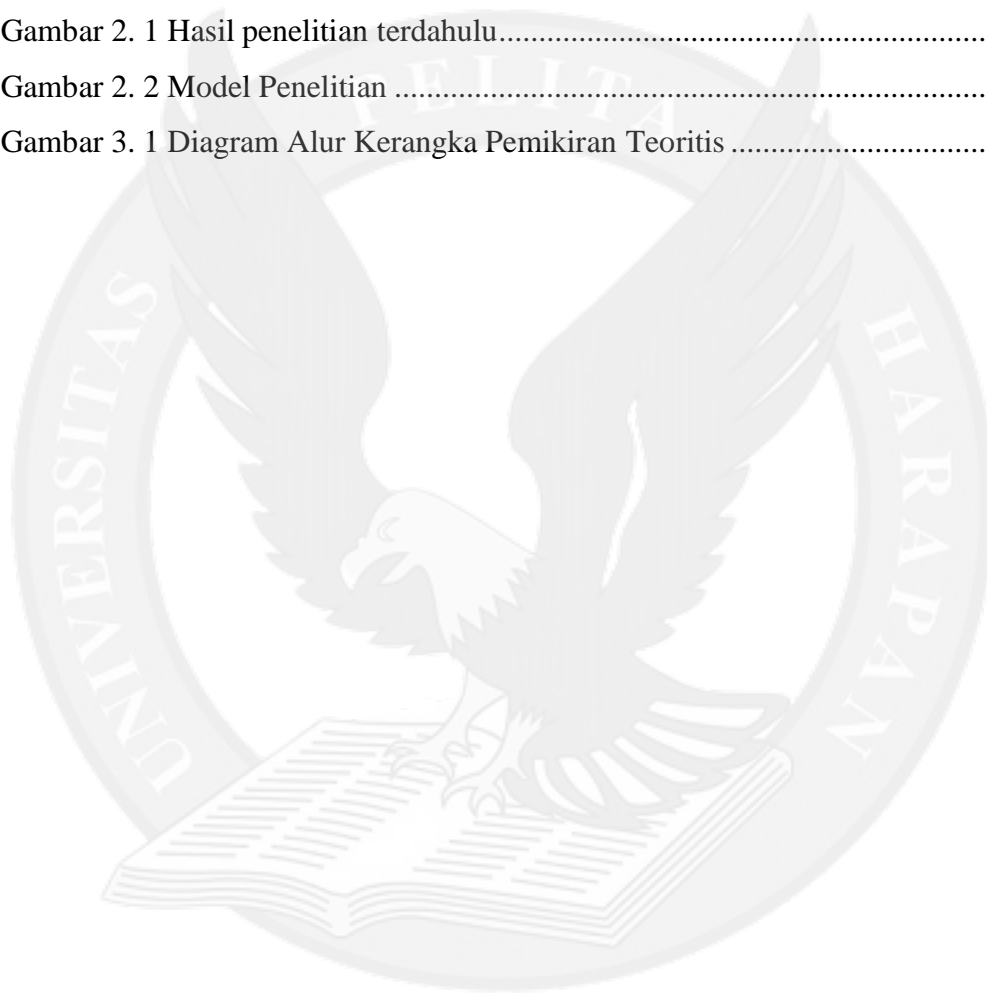
2.1.6	Customer Loyalty	23
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1	Pengaruh Atmosphere terhadap Customer Satisfaction	26
2.3.2	Pengaruh Employee Attitude terhadap Customer Satisfaction	27
2.3.3	Pengaruh IT Service terhadap Customer Satisfaction	27
2.3.4	Pengaruh Coffee Quality terhadap Customer Satisfaction	28
2.3.5	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	28
2.4	Model Penelitian	30
2.5	Bagan Alur Berpikir	31
BAB III	34
METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.1.1	Jenis Data	35
3.1.2	Sumber Data	35
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.2.1	Populasi	36
3.2.1	Sampel	37
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.5	Metode Analisis	45
3.5.1	Pengolahan Data	45
3.5.1	Uji Reliabilitas	58
BAB IV	60
ANALISIS DATA DAN PEMASARAN	60
4.1	Gambaran Umum Kopi Konnichiwa Dharmahusada Surabaya	60
4.2	Analisis Data	61
4.2.1	Statistik Deskriptif	61

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	72
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	81
4.2.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	99
4.2.5 Pembahasan	103
BAB V.....	119
KESIMPULAN.....	119
5.1 Simpulan.....	119
5.1.1 Simpulan atas Hipotesis.....	119
5.2 Implikasi	121
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	121
5.2.2 Empiris Manajerial	123
5.3 Rekomendasi	127
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	134



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Kopi Konnichiwa.....	5
Gambar 1. 2 Seasonal Menu Kopi Konnichiwa.....	6
Gambar 1. 3 Atmosphere Kopi Konnichiwa.....	9
Gambar 1. 4 Barista Kopi Konnichiwa.....	10
Gambar 2. 1 Hasil penelitian terdahulu.....	26
Gambar 2. 2 Model Penelitian	30
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	48



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan harga kedai kopi yang menggunakan konsep grab and go ...6	
Tabel 3. 1 Desain Inti Kusioner41	
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel43	
Tabel 3. 3 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoriis49	
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk50	
Tabel 3. 5 Hasil Konversi kedalam persamaan Konstruk Eksogen dan Endogen52	
Tabel 3. 6 Indeks Penguji Kelayakan pada Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>) .57	

