

## DAFTAR ISI

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ....	iii
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian .....	13
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.5.2 Manfaat Praktis .....	14
1.6 Sistematika Penulisan .....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	17
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	17

2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	18
2.1.3 <i>Service Quality</i> .....	19
2.1.4 <i>Social Enjoyment</i> .....	20
2.1.5 <i>Cleanliness</i> .....	21
2.1.6 <i>Aesthetics</i> .....	21
2.1.7 <i>Cost</i> .....	22
2.2 Telaah Literatur.....	23
2.3 Penelitian Terdahulu .....	27
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.4.1 <i>Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction</i> .....	29
2.4.2 <i>Pengaruh Social Enjoyment terhadap Customer Satisfaction</i> .....	29
2.4.3 <i>Pengaruh Cleanliness terhadap Customer Satisfaction</i> .....	30
2.4.4 <i>Pengaruh Aesthetics terhadap Customer Satisfaction</i> .....	30
2.4.5 <i>Pengaruh Cost terhadap Customer Satisfaction</i> .....	31
2.4.6 <i>Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty</i> .....	31
2.5 Model Penelitian .....	33
2.6 Bagan Alur Berpikir.....	34
<b>BAB III.....</b>	<b>38</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Jenis Data .....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi.....	39

3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	43
3.5 Metode Analisis Data.....	47
3.5.1 Pengolahan Data.....	47
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	48
3.5.2.1 Uji Validitas.....	49
3.5.2.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	50
3.5.3 Analisis Linear Regresi Sederhana (Simple Regression) .....	54
3.5.4 Analisis Linear Regresi Berganda (Multiple Regression) .....	55
3.5.5 Koefisien Korelasi (R).....	57
3.5.6 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	58
3.5.7 Uji F.....	60
3.5.8 Uji t.....	60
BAB IV .....	62
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambaran Umum Titik Koma.....	62
4.2 Analisis Data.....	63
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	63
4.2.1.1 Karakteristik Responden .....	63
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	64

4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.2.1.4	Tanggapan Responden.....	67
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel .....	79
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	80
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Social Enjoyment</i> .....	82
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Cleanliness</i> .....	84
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Aesthetics</i> .....	86
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Cost</i> .....	87
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	89
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	91
4.2.3	Pengujian Data .....	92
4.2.3.1	Uji Validitas.....	92
4.2.3.2	Uji Reliabilitas.....	99
4.2.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	101
4.3	Analisis Kausalitas .....	112
4.3.1.1	Persamaan Regresi Linier Berganda .....	112
4.3.1.2	Koefisien Korelasi .....	114
4.3.1.3	Koefisien Determinasi .....	114
4.3.2	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	115
4.3.2.1	Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	115
4.3.2.2	Koefisien Korelasi .....	116
4.3.2.3	Koefisien Determinasi .....	116

4.3.3 Model Penelitian Keseluruhan .....	117
4.4 Pengujian Hipotesis .....	119
4.4.1 Uji F (Pengujian Simultan).....	119
4.4.1 Uji t (Uji Parsial) .....	120
4.4 Pembahasan .....	122
BAB V.....	136
PENUTUP.....	136
5.1 Simpulan.....	136
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	136
5.1.1.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	136
5.1.1.2 Pengaruh <i>Social Enjoyment</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	137
5.1.1.3 Pengaruh <i>Cleanliness</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	137
5.1.1.4 Pengaruh <i>Aesthetics</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	138
5.1.1.5 Pengaruh <i>Cost</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	138
5.1.1.6 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	139
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian .....	139
5.2 Implikasi .....	140
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	140
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	142
5.3 Rekomendasi .....	143
DAFTAR PUSTAKA .....	145

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Petumbuhan PDB secara global .....	1
Tabel 2. 1 Telaah Literatur .....	24
Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner .....	41
Tabel 3. 2 Definisi Opreasional.....	44
Tabel 3. 3 Rules of Thumb Ukuran Koefisien Korelasi.....	59
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia .....	64
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	66
Tabel 4. 3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	67
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i> .....	68
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap <i>Social Enjoyment</i> .....	70
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap <i>Cleanliness</i> .....	72
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Aesthetics</i> .....	73
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap <i>Cost</i> .....	75
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	77
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	78
Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i> .....	80
<b>Tabel 4. 12</b> Distribusi jawaban Responden terhadap Pernyataan variabel <i>Social Enjoyment</i> .....	83
<b>Tabel 4. 13</b> Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Cleanliness</i> ...	84
<b>Tabel 4. 14</b> Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Aesthetics</i> .....	86

<b>Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Cost</b> .....	<b>88</b>
<b>Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Satisfaction</b> .....	<b>89</b>
<b>Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Customer Loyalty</b> .....	<b>91</b>
<b>Tabel 4. 18 Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i></b> .....	<b>93</b>
<b>Tabel 4. 19 Uji Validitas Variabel <i>Social Enjoyment</i></b> .....	<b>94</b>
<b>Tabel 4. 20 Uji Validitas Variabel <i>Cleanliness</i></b> .....	<b>95</b>
<b>Tabel 4. 21 Uji Validitas Variabel <i>Aesthetics</i></b> .....	<b>95</b>
<b>Tabel 4. 22 Uji Validitas Variabel <i>Cost</i></b> .....	<b>96</b>
<b>Tabel 4. 23 Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i></b> .....	<b>97</b>
<b>Tabel 4. 24 Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i></b> .....	<b>98</b>
<b>Tabel 4. 25 Uji Reliabilitas</b> .....	<b>100</b>
<b>Tabel 4. 26 Uji Normalitas pengaruh <i>Service Quality</i>, enjoyment, <i>Cleanliness</i> aeshtetics, dan <i>Cost</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i></b> .....	<b>103</b>
<b>Tabel 4. 27 Uji Normalitas pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i></b> .....	<b>105</b>
<b>Tabel 4. 28 Uji Multikolinieritas</b> .....	<b>106</b>
<b>Tabel 4. 29 Uji Heterokedastisitas</b> .....	<b>108</b>
<b>Tabel 4. 30 Uji Heterokedastisitas</b> .....	<b>110</b>
<b>Tabel 4. 31 Uji Linierity</b> .....	<b>111</b>
<b>Tabel 4. 32 Uji Linierity</b> .....	<b>112</b>
<b>Tabel 4. 33 Hasil Uji F</b> .....	<b>119</b>

<b>Tabel 4. 34 Hasil Uji t</b> .....	<b>120</b>
<b>Tabel 4. 35 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik</b> <b>Customer Loyalty</b> .....	<b>129</b>
<b>Tabel 4. 36 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik</b> <i>Service Quality</i> .....	<b>130</b>
<b>Tabel 4. 37 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik</b> <i>Social</i> <i>Enjoyment</i> .....	<b>131</b>
<b>Tabel 4. 38 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik</b> <i>Cleanliness</i> .....	<b>132</b>
<b>Tabel 4. 39 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik</b> <i>Aesthetics</i> .....	<b>133</b>
<b>Tabel 4. 40 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik</b> <i>Cost</i> .....	<b>133</b>
<b>Tabel 4. 41 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik</b> <i>Customer Satisfaction</i> .....	<b>134</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Titik Koma pertama kali dibuka .....</b>	<b>6</b>
<b>Gambar 1. 2 <i>Service Quality</i> dari Café Titik Koma.....</b>	<b>7</b>
<b>Gambar 1. 3 <i>Social Enjoyment</i> dari cafe Titik Koma.....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 1. 4 <i>Cleanliness</i> dari cafe Titik Koma .....</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 1. 5 Aethetics dari cafe Titik Koma.....</b>	<b>9</b>
<b>Gambar 1. 6 <i>Cost</i> dari cafe Titik Koma.....</b>	<b>10</b>
<b>Gambar 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 2. 2 Model Hasil Test Hubungan antara variabel.....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 2. 3 Model Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>Gambar 4. 1 Gambaran cafe Titik Koma.....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar 4. 4 Normal Probability Plot .....</b>	<b>102</b>
<b>Gambar 4. 5 Normal Probability Plot .....</b>	<b>104</b>
<b>Gambar 4. 6 Scatter Plot Uji Heterokedastisitas Regresi Linier Berganda</b>	<b>108</b>
<b>Gambar 4. 7 Scatter Plot Uji Heterokedastisitas Regresi Linier Berganda</b>	<b>109</b>
<b><i>Gambar 4. 8 Model Regresi Keseluruhan .....</i></b>	<b>118</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

A.	Lampiran A.....	A-1
B.	Lampiran B.....	B-1
C.	Lampiran C.....	C-1
D.	Lampiran D.....	D-1

