

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
1.6 Lokasi dan Waktu penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
A. Studi Administrasi Bisnis	12
B. Pemasaran.....	13
C. Manajemen Pemasaran	14
D. <i>Relationship Marketing</i>	14
E. Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	17
F. Loyalitas Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Jenis Penelitian	30

3.2	Teknik Pengumpulan data	31
3.2.1	Data Primer	31
3.2.2	Data Sekunder.....	31
3.3	Ruang lingkup penelitian.....	32
3.4	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	32
3.4.1	Oprasionalisasi variabel.....	32
3.4.2	Skala Pengukuran	35
3.5	Populasi dan Sampel	36
3.5.1	Populasi.....	36
3.5.2	Sampel	36
3.6	Teknik Analisi Data.....	38
3.6.1	Uji Statistik Inferensial	38
3.6.2	<i>Method of Succesiv Interval</i> (MSI).....	41
3.6.3	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	42
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.7.1	Uji Validitas.....	43
3.7.2	Uji Reliabilitas	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Objek Penelitian	46
4.2	Hasil pengumpulan data	46
4.3	Karakteristik responden.....	47
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	48
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	49
4.3.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	49
4.4	Hasil penelitian.....	50
4.4.1	Analisis Deskriptif	50
4.4.2	Hasil Analisis Outer Model	55
4.4.3	Hasil Analisis Inner Model	58
4.4.4	Hasil Analisis Hipotesis.....	60
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
BAB V PENUTUP		67

5.1	Simpulan.....	67
5.2	Rekomendasi	68
5.2.1	Bagi peneliti selanjutnya.....	68
5.2.2	Bagi Kukumama <i>Cafe & Resto</i> Bandung	68
	DAFTAR PUSTAKA.....	69

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan Nusantara Ke Akomodasi Dan Daya Tarik Wisata Di Provinsi Jawa Barat 2018	3
Tabel 1.2 Waktu Penelitian	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Oprasionaliasasi Variabel	33
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	36
Tabel 3.3 Kategori Interpretasi Skor.....	40
Tabel 3.4 Hasil Pretest Uji Validitas	44
Tabel 3.5 Hasil Pretest Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	49
Tabel 4.6 Presentase Skor Perindikator Variabel (X1)	50
Tabel 4.7 Presentase Skor Perindikator Variabel (X2)	52
Tabel 4.8 Presentase Skor Perindikator Variabel (Y)	53
Tabel 4.9 Hasil Convergent Validity	55
Tabel 4.10 Hasil Descriminant Validity	56
Tabel 4.11 Composite Reliability	57
Tabel 4.12 Koefesien Determinasi (R^2)	58
Tabel 4.13 Cros Validated Redudancy (Q^2).....	59
Tabel 4.14 Nilai Rata-Rata Comunaliti.....	59
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Distribusi PDRB Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Ekonomi Kreatif Tahun 2017 (Persen)	1
Gambar 1.2 Distribusi PDRB Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Ekonomi Kreatif Tahun 2017 (Persen)	2
Gambar 1.3 Jumlah Pengunjung Di Kukumama Bandung	7
Gambar 1.4 Peta Lokasi Kukumama Bandung	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Klasifikasi Kategori Penilaian Dalam Garis Kontinum	40
Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel Relationship Marketing (X1).....	51
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Suasana Kafe (X2).....	53
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	54
Gambar 4.4 Hasil Perhitungan Anova	63

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Angket
2. Lampiran 2 : Tabulasi data Ordinal
3. Lampiran 3 : Tabulasi data Hasil Smart PLS 3.0
4. Lampiran 4 : Hasil Output SmartPLS 3.0
5. Lampiran 5 : Hasil uji F
6. Lampiran 6 : Foto Dokumentasi Kukumama Bandung