

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN TEORI .....	9
2.1. Teori dan Penelitian Terdahulu .....	9
2.1.1. Manajemen .....	9
2.1.2. Pemasaran.....	10
2.1.3. Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.4. Bauran Pemasaran .....	11
2.1.5. <i>Kualitas Pelayanan</i> .....	14
2.1.6. <i>Store atmosphere</i> .....	15
2.1.7. Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.8. Niat Beli .....	18
2.2. Kerangka Pemikiran .....	24
2.3. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III .....	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Operasionalisasi Variabel.....	32
3.3. Tahapan Penelitian .....	35
3.4. Populasi dan Sampel/Situasi Sosial.....	37

3.4.1. Populasi.....	37
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	38
3.5.1. Pengumpulan Data.....	38
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.6.1. Uji Validitas.....	39
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	40
3.7. Teknik Analisis Data .....	40
3.7.1. Transformasi Data dengan MSI.....	40
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	40
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.2.1.Uji Normalitas .....	41
3.7.2.2.Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.7.3. <i>Structural Equational Modelling – Partial Least Square (SEM-PLS)</i> ...	42
3.7.3.2. validitas diskriminan .....	43
3.7.3.3. reliabilitas komposit dan alfa Cronbach.....	43
3.7.3.4.Inner Model .....	44
3.7.3.4.1. Uji Hipotesis (uji t).....	44
BAB IV .....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	45
4.1. Hasil Penelitian .....	45
4.1.1. Analisis Deskriptif.....	45
4.1.1.1. Gambaran Responden Penelitian.....	45
4.1.1.2. Gambaran Jawaban Responden.....	47
4.1.3. <i>Structural Equational Modelling – Partial Least Square (SEM-PLS)</i> ...	52
4.1.3.1. Uji Outer Model.....	53
4.1.3.1.1. Convergent Validity .....	54
4.1.3.1.2.Discriminant validity.....	56
4.1.3.1.3. Composite reliability dan Cronbach’s Alpha .....	56
4.1.3.2. Inner Model .....	57
4.1.3.2.1. Uji Hipotesis (uji t).....	58
4.2.1. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan konsumen.....	62
4.2.2. Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap kepuasan konsumen .....	62

4.2.3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli .....	63
4.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan <i>Store atmosphere</i> Terhadap Niat Beli yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen.....	63
BAB V.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Kesimpulan.....	64
5.2. Saran.....	64
5.2.1. Saran praktis .....	64
5.2.1. Saran teoretis .....	65