

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	1
1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	4
1.2 Latar Belakang Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12

2.1 Rangkuman Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran Jasa	13
2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	14
2.1.4 <i>Physical Evidence</i>	15
2.1.5 <i>Store Atmosphere</i>	16
2.1.6 Elemen <i>Store Atmosphere</i>	16
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.8 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.1.9 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
2.1.10 Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan	24
2.1.11 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.12 Dimensi dalam mengukur Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.13 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Variabel Operasional.....	33
3.2.1 Sumber Variabel Operasional.....	34
3.2.2 Skala Operasional	38
3.3 Tahapan Penelitian.....	39
3.4 Populasi dan Sampel	41

3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel	41
3.5 Pengumpulan Data	42
3.5.1 Data Primer.....	42
3.5.2 Data Sekunder.....	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7 Alat Uji Data	43
3.7.1 Uji Validitas.....	43
3.7.2 Uji Reliabilitas	44
3.8 Teknik Analisis Data.....	45
3.8.1 Analisis Deskriptif	45
3.8.2 Uji Normalitas.....	46
3.8.3 Regresi Linier Sederhana.....	47
3.9 Uji Hipotesis.....	47
3.8.1 Uji T.....	48
3.8.2 Uji F	48
3.8.3 Uji Determinasi.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskripsi Responden.....	50
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	52
4.2 Hasil Penelitian	53

4.2.1 Uji Validitas.....	53
4.2.2 Uji Reliabilitas	55
4.2.3 Uji Normalitas.....	56
4.2.4 Analisis Deskriptif	57
4.2.5 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	61
4.3 Hipotesis.....	62
4.3.1 Uji T	62
4.3.2 Uji F.....	63
4.3.3 Uji Determinasi.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	67
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	67
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	