

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2. Latar Belakang.....	1
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1. Aspek Teoritis.....	9
1.6.2. Aspek Praktis.....	9
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1. Kualitas Layanan.....	11
2.1.2. Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.3. <i>Retail Service Quality Scale</i>	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	15

2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Karakteristik Penelitian.....	24
3.2. Alat Pengumpulan Data	25
3.2.1. Variabel Operasional.....	25
3.2.2. Skala Pengukuran.....	44
3.3. Tahapan Penelitian.....	44
3.4. Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1. Populasi	45
3.4.2. Sampel.....	46
3.4.3. Teknik Sampling.....	47
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data	47
3.5.1. Jenis dan Sumber Data	47
3.6. Reliabilitas.....	48
3.6.1. Validitas.....	48
3.6.2. Reliabilitas.....	50
3.7. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	51
3.7.1. Teknik Multivariat	51
3.7.2. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	51
3.7.3 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	52
3.7.3. Uji Hipotesis dengan Uji T.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Karakteristik Penelitian.....	58
4.1.1 Jumlah Responden	58
4.1.2. Profil Demografi Responden	59
4.2. Hasil Penelitian.....	62
4.2.1. Model Konstruk	62
4.2.2. Pengujian <i>Outer Model</i>	64
4.2.3. Pengujian <i>Inner Model</i>	73
4.2.4. Pengujian Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA).....	74

4.2.5 Pengujian Hipotesis	75
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
4.3.1. Pembahasan Hipotesis 1	79
4.3.2. Pembahasan Hipotesis 2.....	80
4.3.3. Pembahasan Hipotesis 3	80
4.3.4. Pembahasan Hipotesis 4.....	81
4.3.5. Pembahasan Hipotesis 5.....	81
4.3.6. Pembahasan IPMA.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	84
5.2.1. Saran Bagi perusahaan	84
5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	91