

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Gambaran Umum Stadium Esport Arena.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.4 Struktur Organisasi	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	8
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	15
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	15
1.5.2 Kegunaan Praktis	16
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	17
2.2 Store Atmosphere.....	18
2.2.1 Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i>	18
2.3 Kualitas Pelayanan.....	23
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	25
2.4.3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.5 Penelitian Terdahulu.....	28
2.6 Kerangka Pemikiran	42

2.7	Hipotesis.....	44
2.8	Ruang Lingkup Penelitian.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
3.1	Jenis Penelitian	45
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	45
3.2.1	Operasional Variabel.....	45
3.2.2	Skala Pengukuran	49
3.3	Tahapan Penelitian.....	50
3.4	Populasi dan Sampel.....	50
3.4.1	Populasi.....	50
3.4.2	Sampel.....	51
3.5	Pengumpulan Data	52
3.5.1	Data Primer.....	52
3.5.2	Data Sekunder	52
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas.....	52
3.6.1	Uji Validitas	52
3.6.2	Uji Reliabilitas	55
3.8	Teknik Analisis Data	58
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	58
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
3.8.3	Pengujian Hipotesis.....	60
3.8.4	Koefisien Determinasi.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		65
4.1	Pengumpulan Data.....	65
4.2	Karakteristik Responden	65
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	68
4.3	Hasil Penelitian.....	69
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	69
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	82
4.3.3	Hasil Analisis Regresi Berganda	86
4.3.5	Uji Hipotesis.....	88
4.4	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	93
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		97

5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran	99
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	99
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	99
	DAFTAR PUSTAKA	101
	LAMPIRAN	