

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>5</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>11</b>
PENDAHULUAN.....	11
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	11
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	12
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
Aspek Teoritis.....	17
Aspek Praktis.....	17
1.6 Sistematika penulisan.....	18
a. Bab I.....	18
b. Bab II.....	18
c. Bab III.....	18
d. Bab IV.....	18
e. Bab V.....	18
<b>BAB II</b> .....	<b>18</b>
TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	18
2.1.1 Pemasaran.....	18
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	19
2.1.3 Service quality.....	19
2.1.3.1 Dimensi service quality.....	20
2.1.4 Store atmosphere.....	21
2.1.5 Price fairness.....	21
2.1.6 Customer satisfaction.....	21
2.1.7 Customer loyalty.....	22
2.1.8 Jurnal Nasional.....	22
2.1.9 Jurnal Internasional.....	25
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
2.3 Hipotesis Penelitian.....	29
<b>BAB III</b> .....	<b>29</b>
METODE PENELITIAN.....	29
3.2 Operasional Variabel.....	31
3.2.1 Variabel Independen (X).....	36
3.2.2 Variabel Dependen (Y).....	36
3.3 Tahapan penelitian.....	37
3.4 Populasi dan Sampel/Situasi sosial.....	37

3.4.1 Populasi Penelitian.....	37
3.4.2 Sampel Penelitian.....	37
3.5 Pengumpulan Data.....	38
3.5.1 Sumber Data.....	38
a) Data Primer.....	38
b) Data Sekunder.....	38
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	38