

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Perumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori	15
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.1.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.1.1.3 Strategi Memuaskan Pelanggan	18

2.1.1.4	Manfaat Kepuasan Pelanggan	21
2.1.1.5	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.2	<i>Responsiveness</i>	24
2.1.2.1	Pengertian <i>Responsiveness</i>	24
2.1.2.2	Indikator <i>Responsiveness</i>	25
2.1.3	<i>Store Atmosphere</i>	27
2.1.3.1	Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	27
2.1.3.2	Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	28
2.1.3.3	Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i>	28
2.1.3.4	Indikator <i>Store Atmosphere</i>	30
2.2	Penelitian Relevan.....	31
2.3	Kerangka Berpikir	34
2.4	Hipotesis Penelitian.....	35

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.2.1	Populasi	36
3.2.2	Sampel	36
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
3.3.1	Variabel Penelitian	37
3.3.2	Devinisi Operasional	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Uji Instrumen Penelitian.....	41

3.5.1 Uji Validitas.....	42
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	44
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.6.3 Uji Hipotesis	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	51
4.1.3 Struktur Organisasi.....	51
4.2 Deskriptif Hasil Penelitian	51
4.2.1 Karakteristik Responden	51
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	53
4.3.1 Uji Validitas.....	53
4.3.1.1 Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	53
4.3.1.2 Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i>	54
4.3.1.3 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	56
4.4 Teknik Analisis Data.....	56
4.4.1 Uji Normalitas Data.....	56
4.4.2 Uji Multikolinearitas Data.....	59
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	60

4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.6 Uji Hipotesis.....	63
4.6.1 Uji t (Parsial)	63
4.6.2 Uji F (Simultan).....	64
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	65
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.7.1 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.7.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	67
4.7.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> dan <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
 LAMPIRAN	