

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACK	ii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen	10
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.1.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	11
2.1.1.3 Manfaat dan Tujuan Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.1.4 Elemen Kepuasan Konsumen	15
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Konsumen	16
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	17
2.1.2.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i>	17
2.1.2.2 Tujuan <i>Store Atmosphere</i>	18
2.1.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Store Atmosphere</i>	19
2.1.2.4 Indikator <i>Store Atmosphere</i>	21
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.1.3.2 Faktor Faktor Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.3.3 Manfaat dan Tujuan Kualitas Pelayanan	26
2.1.3.4 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Konseptual	33
2.4 Hipotesis	37

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel	38
3.3 Defisini Operasional.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Uji Kualitas Data.....	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	50
4.2 Pembahasan.....	67

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

