

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Perumusan Masalah .....	12
1.5 Tujuan Penelitian .....	12
1.6 Manfaat Penelitian .....	13
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teori .....	14
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	16
2.1.1.4 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.2 Harga .....	23
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	23
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga .....	24
2.1.2.3 Metode Penetapan Harga .....	26
2.1.2.4 Indikator Harga .....	27
2.1.3 <i>Store Atmosphere</i> (Suasana).....	29
2.1.3.1 Pengertian <i>Store Atmosphere</i> (Suasana) .....	29
2.1.3.2 Tujuan <i>Store Atmosphere</i> (Suasana) .....	30
2.1.3.3 Elemen-Elemen <i>Store Atmosphere</i> (Suasana).....	31
2.1.3.4 Indikator <i>Store Atmosphere</i> (Suasana).....	33

2.2	Penelitian Relevan .....	34
2.3	Kerangka Berpikir.....	36
2.4	Hipotesis Penelitian .....	37

### BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.2	Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel .....	38
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.3.1	Variabel Penelitian.....	40
3.3.2	Devinisi Operasional.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5	Uji Instrumen Penelitian .....	45
3.5.1	Uji Validitas .....	45
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.6	Teknik Analisis Data .....	47
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
3.6.3	Uji Hipotesis.....	50

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian .....	53
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.2	Visi Misi Perusahaan.....	53
4.1.2.1	Visi .....	53
4.1.2.2	Misi.....	53
4.1.3	Struktur Organisasi.....	54
4.2	Deskriptif Hasil Penelitian .....	54
4.2.1	Karateristik Responden .....	54
4.3	Uji Instrumen Penelitian.....	55
4.3.1	Uji Validasi.....	55

4.3.1.1 Uji Validasi Variabel Store Atmosphere (X1) .....	56
4.3.1.2 Uji Validasi Variabel Harga (X2).....	57
4.3.1.3 Uji Validasi Variabel Kkepuasaan Pelanggan (Y) .....	57
4.3.2 Uji Reabilitas .....	58
4.4 Teknik Analisis Data .....	59
4.4.1 Uji Normalitas Data .....	59
4.4.2 Uji Multikolinearitas Data .....	61
4.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	62
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
4.6 Uji Hipotesis.....	65
4.6.1 Uji t (Parsial).....	65
4.6.2 Uji F (Simultran).....	66
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	67
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.7.1 Pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Pelanggan Gampoeng Geutanyo di Kota Medan.....	68
4.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gampoeng Geutanyo di Kota Medan .....	69
4.7.3 Pengaruh Store Atmosphere dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gampoeng Geutanyo di Kota Medan .....	71
BAB V Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN .....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	