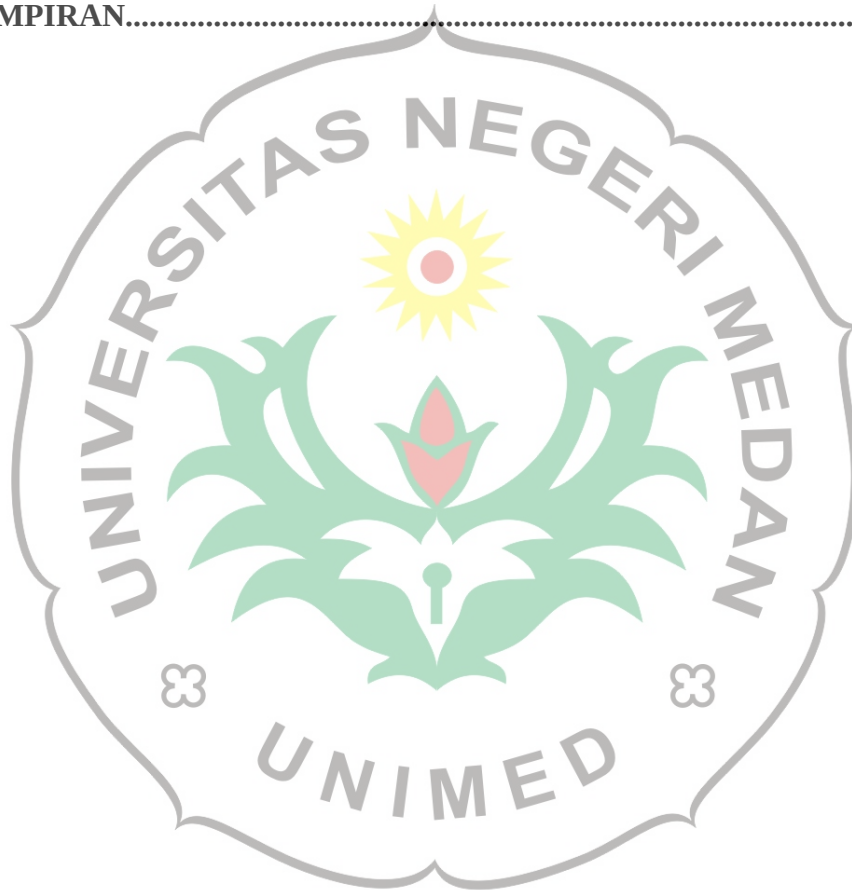


DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Teoritis.....	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.2 Penelitian yang Relevan.....	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	34
2.3.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	34
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	34
2.3.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	38
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39

3.4.1 Variabel Penelitian.....	39
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.5 Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1 Instrumen	43
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda	47
3.6.3 Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Profil Usaha.....	49
4.2 Karakteristik Responden	50
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	51
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.3.1 Deskripsi Mengenai Variabel <i>Store Atmosphere</i>	52
4.3.2 Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
4.3.3 Deskripsi Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen	55
4.4 Hasil Uji Instrumen.....	57
4.4.1 Uji Validitas.....	57
4.4.2 Uji Reliabilitas	59
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.5.1 Uji Normalitas.....	60
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	62
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	63
4.6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
4.7 Hasil Uji Hipotesis	65
4.7.1 Uji Parsial (Uji T)	65
4.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	67
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
4.8.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.8.3 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	79



THE
Character Building
UNIVERSITY