

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	i
Lembar persetujuan.....	ii
Kata pengantar.....	iii
abstraksi	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Ritel (retailing).....	8
B. Pengertian jasa.....	13
C. Pengertian pelayanan.....	18

	D. Pengertian produk.....	22
	E. Kepuasan konsumen.....	22
	F. Persepsi dan harapan.....	23
	G. Kerangka pikir..	25
	H. Hipotesis.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	28
	B. Jenis dan Sumber Data	28
	C. Populasi dan Sampel	29
	D. Metode Pengumpulan Data	30
	E. Metode pengolahan Data.....	31
	F. Definisi Operasional Variabel	35
BAB IV	KARAKTERISTIK RESPONDEN	
	A. Berdasarkan demografi	
	1. Jenis kelamin responden.....	38
	2. Usia responden.....	39
	3. Pendidikan.....	39
	4. Pengeluaran.....	40
	5. Pekerjaan.....	41
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil uji validitas dan reliabelitas	
	1. Hasil uji validitas.....	42

2. Hasil uji reliabilitas.....	45
B. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan.....	46
C. Persepsi konsumen terhadap kepuasan konsumen.....	60
D. Analisis regresi berganda.....	78
1. Uji F.....	80
2. Uji T.....	81

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN