

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Perumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3. Faktor Kualitas Pelayanan	12
2.2. Store atmosphere (Suasana Toko).....	13
2.2.1. Definisi Store atmosphere	13
2.2.2. Faktor-Faktor dalam Menciptakan Suasana Toko (<i>Store atmosphere</i>)	13
2.2.3. Indikator Store atmosphere	14
2.2.4. Elemen Store atmosphere.....	15
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
2.3.4. Pengukuran kepuasan pelanggan.....	19
2.4. Loyalitas Pelanggan.....	20
2.4.1. Definisi Loyalitas Pelanggan	20

2.4.2.	Tahap Pembentukan Loyalitas Pelanggan	20
2.4.3.	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	21
2.4.4.	Tingkatan <i>Customer</i>	22
2.5.	Penelitian Terdahulu	22
2.6	Hubungan Antar Variabel	26
2.6.1.	Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. ...	26
2.6.2.	Hubungan antara <i>Store atmosphere</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6.3.	Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.	26
2.6.4.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan. ...	26
2.6.5.	Hubungan antara <i>Store atmosphere</i> dengan Loyalitas Pelanggan.	27
2.6.6.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.	27
2.6.7.	Hubungan antara <i>Store atmosphere</i> melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.7	Hipotesis.....	28
2.8	Model Penelitian.....	28
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1	Desain Penelitian	30
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.2.1.	Jenis Data	30
3.2.2.	Sumber Data.....	31
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3.1.	Populasi.....	32
3.3.2.	Sampel.....	32
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4	Unit Analisis.....	33
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.6	Teknik Analisis Data	37
3.6.1.	Uji Instrumen.....	37
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	42
3.6.3.	Analisis Jalur (<i>path analysis</i>)	43
3.6.4.	Nilai R ² (Koefisien Determinasi)	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	47
4.1	Deskriptif Data/Karakteristik Responden	47
4.1.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	48
4.1.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.1.4.	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.1.5.	Responden Berdasarkan Pendapatan	50
4.1.6.	Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja	50
4.2	Uji Instrumen.....	51
4.2.1.	Uji Validitas	51
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	56

4.3	Analisis Deskriptif Penelitian.....	57
4.4	Uji Asumsi Klasik	64
4.4.1.	Uji Normalitas	64
4.4.2.	Uji Multikolinearitas.....	65
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	66
4.5.1.	Analisis Jalur Tahap 1.....	67
4.5.2.	Analisis Jalur Tahap 2.....	69
4.5.3.	Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2	72
BAB V PEMBAHASAN		75
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	75
5.1.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	75
5.1.2.	Pengaruh <i>Store atmosphere</i> (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).75	
5.1.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	76
5.1.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dengan Loyalitas Pelanggan (Y). 77	
5.1.5.	Pengaruh <i>Store atmosphere</i> (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).77	
5.1.6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	78
5.1.7.	Pengaruh <i>Store atmosphere</i> (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	78
5.2	Temuan Penelitian	79
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	79
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		81
6.1	Kesimpulan	81
6.2	Saran	82
6.3	Implikasi Penelitian	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		86