

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Konsep Suasana Toko.....	7
2.1.2 Konsep Harga	10
2.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Konsep Keputusan Pembelian	18
2.1.5 Konsep Loyalitas Konsumen	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Pengaruh Antar Variabel	33
2.3.1 Pengaruh Suasana toko terhadap Keputusan Pembelian	33
2.3.2 Pengaruh Harga terhadap Keputusan pembelian	34
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	34
2.3.4 Pengaruh Suasana toko terhadap Loyalitas Konsumen	35

2.3.5 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Konsumen.....	36
2.3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	37
2.3.7 Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Konsumen	37
2.4 Model Empirik	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Sampel	40
3.3 Sumber Data	41
3.3.1 Data Primer	41
3.3.2 Data Sekunder.....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.4.1 Kuesioner	42
3.4.2 Studi Pustaka.....	43
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian.....	43
3.6 Metode Analisis Data	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	45
3.7 Uji Asumsi Klasik	45
3.7.1 Uji Normalitas.....	45
3.7.2 Uji Multikolinearitas.....	46
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	47
3.8 Analisis Data	47
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.8.2 Uji Sobel	48
3.8.3 Uji Simulasi (F)	48
3.8.4 Koefisien Determinasi	49
3.8.5 Uji Parameter Individu (Uji t).....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Deskripsi Sampel.....	50

4.2 Statistik Deskriptif Responden	50
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden Suasana Toko	52
4.2.2 Statistik Deskriptif Responden Harga.....	53
4.2.3 Statistik Deskriptif Responden Kualitas Pelayanan.....	55
4.2.4 Statistik Deskriptif Responden Keputusan Pembelian	56
4.2.5 Statistik Deskriptif Responden Loyalitas Konsumen	58
4.3 Metode Analisis Data	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.4.1 Uji Normalitas.....	61
4.4.2 Uji Multikolinearitas	62
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	63
4.5 Hasil Penelitian.....	65
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.5.2 Uji Sobel	67
4.5.3 Uji F (Uji Model)	70
4.6 Koefisien Determinasi	71
4.7 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	72
4.8 Pembahasan	77
4.8.1 Pengaruh Suasana toko terhadap keputusan pembelian	77
4.8.2 Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian.....	78
4.8.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	78
4.8.4 Pengaruh suasana toko terhadap loyalitas konsumen	79
4.8.5 Pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen.....	79
4.8.6 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.....	80
4.8.7 Pengaruh keputusan pembelian terhadap loyalitas konsumen.....	80
BAB V KESIMPULAN KETERBATASAN DAN IMPLIKASI	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Implikasi Manajerial.....	82
5.3 Saran	83

5.4 Keterbatasan Penelitian	84
5.5 Penelitian mendatang	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Produk Uppercase Apparel Store.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	43
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4. 1 Deskriptif Sampel Penelitian.....	50
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Suasana Toko.....	52
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Responden Harga.....	53
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Responden Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Responden Keputusan Pembelian.....	56
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Responden Loyalitas Konsumen	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Faktor	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	61
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas (model 1)	62
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas (model 2)	63
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas (model 1)	64
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas (model 2)	64
Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linier Berganda (model 1).....	65
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linier Berganda (model 2).....	66
Tabel 4. 16 Uji model (Model 1)	70
Tabel 4. 17 Uji model (Model 2)	71
Tabel 4. 18 Koefisien Determinasi (model 1).....	71
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi (model 2).....	72
Tabel 4. 20 Uji Signifikan Parameter Individual (model 1).....	72
Tabel 4. 21 Uji Signifikan Parameter Individual (model 2).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER	89
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA	95
LAMPIRAN 3 HASIL	100