

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pembeli.....	14
2.1.2 <i>Store Atmosphere</i>	14
2.1.3 <i>Service Quality</i>	16
2.1.4 Dimensi <i>Service Quality</i>	18
2.1.6 <i>Merchandise</i>	20
2.1.7 <i>Consumer Satisfaction</i>	21

2.1.8 Pengukuran Kepuasan Pembeli.....	23
2.2 Pengaruh Antar Variable Penelitian	26
2.2.1 <i>Store Atmosphere</i>	26
2.2.2 <i>Service Quality</i>	27
2.2.3 <i>Merchandise</i>	29
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	36
3.5.1 Variabel Penelitian.....	36
3.6 Uji Instrumen.....	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Uji Asumsi Klasik	39
3.7.1 Uji Normalitas.....	39
3.7.2 Uji Multikolinearitas	39
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.8 Metode Analisis Data	40

3.8.1 Analisis Data Deskriptif.....	41
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.9 Pengujian Hipotesis	43
3.9.1 Uji Koefisien Determinasi	43
3.9.2 Uji - t	44
3.9.3 Uji F	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	46
4.2 Gambaran Umum Responden.....	46
4.3 Uji Instrumen.....	48
4.3.1 Uji Validitas	48
4.3.2 Uji Reliabilitas	49
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4 Deskriptif Variabel.....	53
4.4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Store</i>	
<i>Atmosphere (X1)</i>	53
4.4.2 Tanggapan Terhadap <i>Service Quality (X2)</i>	54
4.4.3 Tanggapan Responden Tentang <i>Merchandise (X3)</i>	56
4.4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Consumer</i>	
<i>Satisfaction (Y)</i>	57
4.5 Analisis Regresi linear Berganda	58
4.6 Pengujian Hipotesis	62

4.6.1 Uji Koefisien Deteminasi (R^2).....	62
4.6.2 Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t).....	63
4.6.3 Uji F.....	64
4.7 Pembahasan.....	65
4.7.1 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap <i>Consumer Satisfaction</i>	65
4.7.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Consumer Satisfaction</i>	68
4.7.3 Pengaruh <i>Merchandise</i> terhadap <i>Consumer Satisfaction</i>	70
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pembeli Distro King Strike Clothing	9
Tabel 1.2 Jumlah Pembeli Distro King Strike Clothing	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan JenisKelamin	47
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Store Atmosphere</i>	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap <i>Merchandise</i>	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Consumer Satisfaction</i>	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4.12 Pengujian Regresi Berganda	58
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	62
Tabel 4.14 Uji F	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	31
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Correlations

Lampiran 3 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 : Regression

Lampiran 5 : Tabulasi Hasil Jawaban Responden