

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iv |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... | v |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACK | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1. Landasan Teori | 7 |
| 2.1.1. Retail | 7 |
| 2.1.2. Service Quality | 9 |
| 2.1.3. Store Atmosphere | 10 |
| 2.1.4. Kepuasan Pelanggan..... | 12 |
| 2.1.5. Keputusan Pembelian | 15 |
| 2.2. Hubungan Variabel..... | 17 |

| | | |
|-----------------------------------|---|----|
| 2.2.1 | Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 17 |
| 2.2.2 | Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 17 |
| 2.2.3 | Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian | 17 |
| 2.2.4 | Hubungan <i>Store Atmosphere</i> terhadap Keputusan Pembelian | 19 |
| 2.2.5 | Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap keputusan pembelian..... | 19 |
| 2.3. | Model Empirik..... | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 21 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 21 |
| 3.2 | Populasi Dan Sampel..... | 21 |
| 3.2.1. | Populasi | 21 |
| 3.2.2. | Sampel | 22 |
| 3.3 | Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 23 |
| 3.3.1. | Sumber Data | 23 |
| 3.3.2. | Metode Pengumpulan Data | 24 |
| 3.4 | Variabel Dan Indikator | 25 |
| 3.5 | Uji Instrumen Penelitian..... | 27 |
| 3.5.1. | Uji Validitas..... | 27 |
| 3.5.2. | Uji Reliabilitas..... | 27 |
| 3.6 | Uji Model..... | 27 |
| 3.6.1 | Analisis Jalur Path (Path Analysis) | 27 |
| 3.6.2 | Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung | 28 |
| 3.7 | Pengujian Hipotesis | 30 |
| 3.7.1 | Uji hipotesis pasial (uji t) | 30 |
| 3.7.2 | Uji koefisien determinasi (R^2) | 31 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 32 |
| 4.1. | Gambaran Umum Responden..... | 32 |

| | |
|--|----|
| 4.1.1. Jenis Kelamin Responden..... | 32 |
| 4.2. Usia Responden..... | 33 |
| 4.3. Pendidikan Responden | 33 |
| 4.4. Analisis Kualitatif..... | 34 |
| 4.4.1. Variabel Service Quality (SQ)..... | 35 |
| 4.4.2. Variabel Store Atmosphere (SA)..... | 37 |
| 4.4.3. Variabel Kepuasan Pelanggan (KPL)..... | 40 |
| 4.4.4. Variabel Keputusan Pembelian (KPM) | 42 |
| 4.5. Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 45 |
| 4.5.1. Uji Validitas..... | 45 |
| 4.5.2. Uji Reliabilitas..... | 46 |
| 4.6. Analisi Jalur Path (Path Analysis) | 46 |
| 4.7. Pengujian Hipotesis | 51 |
| 4.7.1. Uji Hipotesis Persial (Uji t) | 51 |
| 4.7.2. Uji Koefisien Determinasi | 54 |
| 4.8. Pembahasan | 55 |
| 4.8.1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 55 |
| 4.6.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 56 |
| 4.8.2. Pengaruh <i>Service Quality</i> —Terhadap Keputusan Pembelian | 56 |
| 4.8.3. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> Terhadap Keputusan Pembelian | 57 |
| 4.8.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian | 58 |
| BAB V PENUTUP..... | 60 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 60 |
| 5.2 Saran | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
| LAMPIRAN..... | 65 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 3. 1 | Variabel Dan Indikator Penelitian | 25 |
| Tabel 4. 1 | Jenis Kelamin Responden..... | 32 |
| Tabel 4. 2 | Usia Responden | 33 |
| Tabel 4. 3 | Pendidikan Responden..... | 33 |
| Tabel 4. 4 | Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Service Quality</i> (SQ)..... | 35 |
| Tabel 4. 5 | Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Store Atmosphere</i> (SA). 38 | |
| Tabel 4. 6 | Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan (KPL) | 40 |
| Tabel 4. 7 | Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Pembelian (KPM) | 43 |
| Tabel 4. 8 | Uji Validitas..... | 45 |
| Tabel 4. 9 | Uji Reliabilitas | 46 |
| Tabel 4. 10 | Hasil Analisis Jalur | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 3. 1 | Model Analisis Jalur (<i>path analysis</i>)..... | 29 |
| Gambar 4. 1 | Analisis Path..... | 47 |