

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Retail	13
2.2 Retailing Mix	14
2.3 Kepuasan Pelanggan	26
2.4 Hubungan Antar Variabel	31

2.4.1	Hubungan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4.3	Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.4.4	Hubungan Promosi Penjualan Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4.5	Hubungan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.4.6	Hubungan Antara Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan.	35
2.5	Kerangka Pemikiran Teoritis	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Populasi	38
3.2.2	Sampel	38
3.3	Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3.1	Sumber Data	39
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	40
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Indikator	41
3.5	Teknik Analisis	45
3.5.1	Analisa Kuantitatif	45
3.5.2	Uji Validitas	45
3.5.3	Uji Reliabilitas.....	46
3.5.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.5.6	Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum Responden	53
4.1.1	Jenis Kelamin	53

4.1.2	Umur Responden.....	54
4.1.3	Frekuensi Belanja.....	54
4.2	Analisis Kualitatif	55
4.2.1	Variabel Lokasi (X_1).....	56
4.2.3	Variabel Harga (X_3).....	59
4.2.4	Variabel Promosi Penjualan (X_4).....	60
4.2.5	Variabel Pelayanan (X_5).....	62
4.2.6	Variabel Suasana Toko (X_6).....	63
4.2.7	Variabel Kepuasan pelanggan (Y).....	65
4.3	Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas.....	66
4.3.1.	Hasil Pengujian Validitas.....	66
4.3.2.	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	68
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.3.3.1	Pengujian Normalitas.....	69
4.3.3.2	Pengujian Multikolinearitas.....	69
4.3.3.3	Pengujian Heteroskedastisitas.....	70
4.3.4.	Regresi Berganda.....	72
4.3.5.	Koefisien Determinasi.....	73
4.3.6.	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	74
4.4	Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Penjualan Rahayu Swalayan Mranggen Tahun 2012 – November 2016.....	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.2 Umur Responden.....	54
Tabel 4.3 Frekuensi Belanja.....	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Lokasi (X_1)	56
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Keragaman Produk (X_2)	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga (X_3).....	59
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Promosi Penjualan (X_4)	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Pelayanan (X_5).....	62
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Variabel Suasana Toko (X_6).....	64
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan pelanggan (Y)	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas.....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.20 Regresi Berganda	72
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	36
Gambar 4.1 Uji Normalitas	69
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian kuesioner Penelitian Pengaruh Retailing Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rahayu Swalayan Mranggen	88
Lampiran 2 Output SPSS	94