

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Landasan Teori	8
1.5.1 Pengertian Retail	8
1.5.2 Bauran Pemasaran.....	10
1.5.3 Kualitas Pelayanan.....	13
1.5.4 Harga.....	16
1.5.5 Kepuasan Pelanggan.....	28
1.6 Kajian Empiris.....	33
1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Terhadap Kepuasan.....	40
1.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan...	40
1.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan.....	40
1.8 Kerangka Pemikiran.....	41
1.9 Hipotesis.....	42
1.10 Definisi Konsep dan Definisi Oprasional.....	43
1.10.1 Defini Konsep.....	43
1.10.2 Definisi Oerasional Penelitian.....	43
1.11 Metode Penelitian.....	47

1.11.1 Jenis Penelitian.....	47
1.11.2 Ruang Lingkup penelitian.....	48
1.11.3 Objek Penelitian.....	48
1.11.4 Populasi dan Sampel.....	48
1.11.5 Jenis Data Yang Digunakan.....	51
1.11.6 Teknik Pengumpulan Data.....	51
1.11.7 Skala Pengukuran Variabel.....	51
1.11.8 Prosedur Pengambilan Data.....	53
1.11.8.1 Data Yang Diperlukan.....	53
1.11.8.2 Teknisi Pengumpulan Data.....	54
1.11.9 Model dan Teknik Analisis Data.....	54
1.11.9.1 Analisis Deskriptif.....	54
1.11.9.2 Analisis kuantitatif.....	54
1.11.10 Uji Asumsi Klasik.....	59
1.11.10.1 Uji Nomalitas.....	59
1.11.10.2 Uji Hetroskedastisitas.....	60
1.11.10.3 Uji Multikolinieritas.....	60

BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

2.1 Sejarah Berdiri Pamela Swalayan.....	61
2.2 Perkembangan Usaha Pamela dan Perubahan Sistemnya.....	62
2.3 Pendirian Cabang-Cabang Pamela.....	64
2.4 Visi dan Misi.....	65
2.5 Struktur Organisasi Pamela Supermarket.....	66

BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Instrument Data.....	67
3.1.1 <u>Uji Validitas</u>	68
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	69
3.2 Analisis Deskriptif.....	69
3.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	69

3.3 Deskriptif Variabel Penelitian	72
3.4 Analisis Statistik Inferensial.....	108
3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	111
3.5.1 Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kesesuaian harga Terhadap Kepuasan.....	111
3.6 Pembahasan.....	116
 BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan	120
4.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	