

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	11
1. Manajemen Ritel	11
2. Perilaku Konsumen	17
3. Keputusan Pembelian Ulang Konsumen.....	19
4. <i>Customer Service</i>	25
5. <i>Store Design and Display</i>	29
6. <i>Communication Mix</i>	34
7. <i>Location</i>	38
8. <i>Merchandise Assortment</i>	42
9. <i>Price</i>	45
B. Penelitian Terdahulu	48
C. Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen.....	52
D. Kerangka Konseptual.....	62
E. Hipotesis Penelitian	63

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	64
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	64
1. Populasi.....	64
2. Sampel.....	64
3. Teknik Pengambilan Sampel	65
4. Besaran Sampel.....	65
C. Jenis Data Penelitian	66
D. Metode Pengumpulan Data.....	66
E. Klasifikasi Variabel Penelitian	67
F. Definisi Operasional Variabel.....	68
G. Skala Pengukuran Variabel.....	72
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	75
1. Uji Validitas	75
2. Uji Reliabilitas.....	77
I. Metode Analisis Data.....	78
1. Analisis Deskriptif.....	78
2. Analisis Kuantitatif	78
3. Uji Hipotesis.....	79
a. Pengujian Model Regresi	80
b. Uji R^2	81
c. Pengujian Koefisien Regresi	81
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	84
A. Analisis Deskriptif.....	84
1. Identitas responden.....	84
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	87
B. Analisis Kuantitatif	93
1. Regresi Berganda	93
2. Hasil Uji Hipotesis	95
C. Pembahasan.....	97
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR GAMBAR

2.1 Tahap Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	23
2.2 Perencanaan <i>Merchandise</i>	44

DAFTAR TABEL

1.1 Penjualan Pada Tahun 2018	2
2.1 Penelitian Terdahulu	48
3.1 Tabel Skala Likert	73
3.2 Tabel Interval Penilaian Jawaban Responden	74
3.3 Hasil Uji Validitas 30 responden	76
3.4 Hasil Uji Reliabilitas 30 responden	77
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	85
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	86
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan	87
4.6 Tabel Responden Terhadap Variabel <i>Customer Service</i>	87
4.7 Tabel Responden Terhadap Variabel <i>Store Design and Display</i>	88
4.8 Tabel Responden Terhadap Variabel <i>Communication Mix</i>	89
4.9 Tabel Responden Terhadap Variabel <i>Location</i>	90
4.10 Tabel Responden Terhadap Variabel <i>Merchandise Assortment</i>	90
4.11 Tabel Responden Terhadap Variabel <i>Price</i>	91
4.12 Tabel Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian Ulang	92
4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2: Rekapitulasi Data Kelompok Uji 30 Responden.....	117
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	122
Lampiran 4: Rekapitulasi Data Kelompok Responden	130
Lampiran 5: Hasil Analisis Deskriptif	143
Lampiran 6: Hasil Analisis Regresi	