

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Harga	8
a. Definisi Harga	8
b. Tujuan Penetapan Harga	10
c. Indikator Harga	12
2. Kualitas Produk	13
a. Definisi Kualitas Produk	13
b. Atribut Produk	15
c. Dimensi Kualitas Produk	17
3. Kualitas Pelayanan	17
a. Definisi Kualitas Pelayanan	17
b. Karakteristik Pelayanan	19
c. Membangun Kualitas Pelayanan	20
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
4. <i>Store Atmosfer</i>	21
a. Definisi <i>Store Atmosfer</i>	21

b. Faktor yang Mempengaruhi <i>Store Atmosfer</i>	24
c. Dimensi <i>Store Atmosfer</i>	24
d. Elemen <i>Store Atmosfer</i>	26
5. Kepuasan Konsumen.....	27
a. Definisi Kepuasan Konsumen.....	27
b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	28
c. Tipe kepuasan Konsumen	30
d. Indikator Kepuasan Konsumen	31
B. PenelitianTerdahulu	32
C. Hubungan Antar Variabel	34
1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	34
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	34
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	35
4. Pengaruh <i>Store Atmosfer</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
D. Kerangka Konseptual	36
E. Hipotesis.....	37

BAB III. METODE PENELITIAN 38

A. Rancangan Penelitian	38
B. Obyek dan Waktu Penelitian.....	38
C. Populasi	38
D. Sampel dan Teknik Sampel.....	39
1. Sampel.....	39
2. Teknik Sampling	39
3. Besaran Sampel.....	40
E. Jenis Data Penelitian	41
F. Prosedur Pengambilan Data	41
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	42
H. Definisi Operasional Variabel.....	43
1. Harga	46
2. Kualitas Produk.....	47
3. Kualitas Pelayanan	48
4. <i>Store Atmosfer</i>	50
5. Kepuasan Konsumen.....	51
I. Pengukuran Variabel	52
J. Uji Instrumen	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	56
K. Teknik Analisis Data.....	57
1. Analisis Deskriptif	57
2. Analisis Kuantitatif	57
3. Uji Hipotesis	58
a. Uji F	58
b. Koefisien Determinasi	58
c. Uji t	59

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian	60
1. Analisis Deskriptif	60
a. Analisis Deskriptif Karakteristik Respdnen.....	60
1) Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin	60
2) Konsumen berdasarkan Usia.....	61
3) Konsumen berdasarkan Pekerjaan	62
4) Konsumen berdasarkan Tingkat Pendapatan	63
5) Konsumen berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	63
6) Konsumen berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	65
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	66
a. Harga.....	66
b. Kuaitas Produk.....	66
c. Kualitas Pelayanan	67
d. <i>Store Atmosfer</i>	68
e. Kepuasan Konsumen.....	68
3. Analisis Kuantitatif	69
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
1) Konstanta	71
2) Koefisien Regresi Harga	71
3) Koefisien Regresi Kualitas Produk	71
4) Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan	71
5) Koefisien Regresi <i>Store Atmosfer</i>	72
4. Pengujian Hipotesis.....	72
a. Uji F	72
b. Koefisien Determinasi.....	73
c. Uji t	74
B. Pembahasan.....	75
1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	75
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	77
4. Pengaruh <i>Store Atmosfer</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	 81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
 DAFTAR PUSTAKA	 84
 LAMPIRAN	 88