

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Kepuasan Konsumen.....	8
2. Kualitas produk	13
3. Kualitas Pelayanan.....	15
4. <i>Store Atmosphere</i>	17
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Hubungan Antar Variabel.....	28
D. Kerangka Konseptual Penelitian	30
E. HIPOTESIS	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Rancangan Penelitian	32
B. Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	32
C. Populasi.....	32
D. Sampel dan Teknik Sampling	33

1. Sampel penelitian	33
2. Teknik pengambilan sampel.....	33
3. Besaran Sampel	34
E. Jenis Data Penelitian	35
F. Prosedur Pengambilan Data	36
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	38
1. Variabel dependen	38
2. Variabel independen	39
H. Definisi Operasional Variabel.....	39
I. Uji Instrumen	40
1. Uji Validitas	40
J. Teknik Analisis Data	43
1. Analisis Statistik Deskriptif	43
2. Analisis Statistik Kuantitatif	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Deskripsi Hasil Penelitian	50
1. Karakteristik Responden.....	50
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	53
1. Kualitas Produk	53
2. Kualitas Pelayanan.....	54
3. <i>Store Atmosphere</i>	55
4. Kepuasan Konsumen.....	56
C. Analisis Kuantitatif.....	57
1. Uji Asumsi Klasik	58
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
D. Pengujian Hipotesis.....	62
1. Uji Koefisien Determinasi (<i>R square</i>).....	62
2. Uji F (Uji Simultan)	63
3. Uji t (Uji Parsial)	64
E. Pembahasan	65
1. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan <i>Store Atmosphere</i> Secara Bersama-Sama terhadap Kepuasan Konsumen	65
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	66
4. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen	67

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rating Pesaing.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Skala Model Likert.....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan usia.....	50
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.3 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku perBulan	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Store Atmosphere</i>	56
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji multikolinieritas.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Heterokedasitas.....	60
Tabel 4.11 Hasil analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji R.....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Diagram <i>Scatterplot</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	86
LAMPIRAN 2 <i>ENTRY DATA</i>	94
LAMPIRAN 3 HASIL ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN.....	107
LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS.....	110
LAMPIRAN 5 UJI REABILITAS.....	114
LAMPIRAN 6 HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA	116
LAMPIRAN 7 HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL.....	118
LAMPIRAN 8 ANALISIS ASUMSI KLASIK	120
LAMPIRAN 9 <i>GOOGLE REVIEW</i>	122