

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARTA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan Skripsi	10
BAB II	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Emosi Dalam Toko (<i>In-shop Emotion</i>)	11
2. Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	18
3. Loyalitas Konsumen (<i>Customer Loyalty</i>).....	21
4. Niat Pembelian Ulang (<i>Repurchase Intention</i>).....	24
B. Pengaruh antar Variabel	25
1. Pengaruh Langsung	25
2. Pengaruh Tidak Langsung	27
C. Penelitian Terdahulu	29
D. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	31
1. Kerangka Konseptual	31
2. Hipotesis	31
BAB III	32
A. Rancangan Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32

1.	Populasi	32
2.	Sampel	32
3.	Teknik Pengambilan Sampel	33
C.	Jenis Data Penelitian	34
D.	Teknik Pengumpulan Data	34
E.	Klasifikasi Variabel	34
1.	Variabel independen	34
2.	Variabel dependen	34
3.	Variabel Mediasi	35
F.	Definisi Operasional	35
G.	Uji Instrumen	36
1.	Uji Validitas	36
2.	Uji Reliabilitas	37
3.	Hasil Pengujian	37
	Hasil pengujian angket kuesioner setelah terkumpul 30 data dan diolah menggunakan software SPSS 25 akan disajikan pada tabel 3.2 dan tabel 3.3	37
H.	Teknik Analisis Data Penelitian	38
1.	Metode Pengolahan Data	38
2.	Metode Penyajian Data	39
3.	Analisis Statistik Data	39
BAB IV	41
A.	Deskripsi Responden	41
B.	Analisis Data Hasil Penelitian	42
1.	Pengujian <i>Outer</i> Model (Model Pengukuran)	42
2.	Pengujian <i>Inner</i> Model (Model Struktural)	47
3.	Uji Hipotesis	49
4.	Pembahasan	53
BAB V	56
A.	Kesimpulan	56
B.	Saran	56
1.	Bagi Penelitian Selanjutnya	56
2.	Bagi Perusahaan	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Penelitian Terdahu.....	29
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	35
Tabel 3. 2 Uji Validitas I&II.....	37
Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas I&II	38
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden	41
Tabel 4. 2 <i>Loading Factor Uji I</i>	43
Tabel 4. 3 <i>Loading Factor tahap II</i>	45
Tabel 4. 4 <i>Loading Factor</i>	46
Tabel 4. 5 <i>Composite Reliability</i>	47
Tabel 4. 6 <i>R Square</i>	48
Tabel 4. 7 Hasil <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Langsung	50
Tabel 4. 8 Hasil <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Tidak Langsung	51
Tabel 4. 9 Hasil <i>Total Effect</i>	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Penjualan Ritel Modern 2017-2022.....	2
Gambar 1. 2 Total Penjualan Perusahaan Ritel di Indonesia Sampai Dengan 2021	4
Gambar 1. 3 dan Gambar 1. 4 Dokumentasi Lingkungan Dalam Toko	105
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	31
Gambar 2. 2 Contoh Tata Letak (dari kiri; tata letak kisi, bentuk bebas, dan butik).....	105
Gambar 4. 1 Hasil Pengolahan Data Tahap I.....	42
Gambar 4. 2 Hasil Pengolahan Data Tahap II	44
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Hipotesis	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 Rekapitulasi Data 30 Responden.....	69
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden.....	74
Lampiran 4 Rekapitulasi Data 100 Responden.....	76
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas 100 Responden.....	95
Lampiran 6 Analisis Deskripsif	98
Lampiran 7 Analisis Kuantitatif.....	101
Lampiran 8 Gambar	104