

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Service Quality.....	8
2. Store Atmosphere	9
3. Revisit Intention.....	12
4. <i>Customer Satisfaction</i>	14
a. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	14
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Kerangka Pemikiran Konseptual	18
D. Hubungan Antar Variabel	18
E. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22

A. Jenis Penelitian.....	22
B. Objek, Unit Analisis, Waktu Penelitian, dan Lokasi Penelitian.....	22
C. Populasi	23
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
E. Jenis dan Sumber Data Penelitian	25
F. Prosedur Pengambilan Data.....	25
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	26
H. Operasionalisasi Variabel	26
I. Skala Pengukuran Variabel	29
J. Metode Pengolahan atau Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian	37
B. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94