

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Pembatasan Masalah.....	13
D. Perumusan Masalah	14
E. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Kajian Pustaka	
1. Kepuasan Pelanggan	15
2. Suasana Toko	21
3. Kenyamanan Toko	32
4. Merchandise Toko	36
B. Penelitian Relevan.....	40
C. Kerangka Teoritik	46
D. Kerangka Pemikiran.....	47
E. Hipotesis.....	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian.....	49
2. Waktu Penelitian	50
C. Metode Penelitian.....	50
D. Metode Penentuan Populasi dan Sampel	
1. Populasi	51
2. Sampling	52
E. Metode Pengumpulan Data	
1. Teknik Pengumpulan Data.....	55
2. Operasionalisasi Variabel.....	56
F. Teknik Analisis Data	
1. Uji Instrumen	61
2. Uji Asumsi Klasik	63
3. Uji Regresi Berganda	64
G. Ringkasan Hasil <i>Pilot Test</i>	
1. Karakteristik Responden	66
2. Validitas dan Reliabilitas	69

BAB IV PENGUJIAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Data	
1. Karakteristik Responden	79
2. Deskripsi Variabel Suasana Toko	82
3. Deskripsi Variabel Kenyamanan Toko	84
4. Deskripsi Variabel Merchandise Toko.....	87
5. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	89
B. Pengujian Hipotesis	
1. Uji Validitas	91
2. Uji Reliabilitas	96

3. Uji Asumsi Klasik	97
4. Uji Regresi Berganda	101
C. Pembahasan.....	104
BAB IV KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	
A. Kesimpulan	107
B. Implikasi.....	108
C. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Karakteristik Pasar Modern di Indonesia	2
Tabel I.2	Jurnal Penelitian Terkait	6
Tabel I.3	Variabel Penelitian	12
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	45
Tabel III.1	Kajian Penelitian Terdahulu.....	54
Tabel III.2	<i>Skala Likert</i>	56
Tabel III.3	Operasionalisasi Variabel.....	57
Tabel III.4	<i>Pilot Test</i> Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	66
Tabel III.5	<i>Pilot Test</i> Berdasarkan Usia Responden	67
Tabel III.6	<i>Pilot Test</i> Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	68
Tabel III.7	<i>Pilot Test</i> Berdasarkan Pendapatan Responden	68
Tabel III.8	KMO <i>Pilot Test</i> Variabel Suasana Toko.....	69
Tabel III.9	Pernyataan <i>Pilot Test</i> Variabel Suasana Toko	70
Tabel III.10	KMO <i>Pilot Test</i> Variabel Kenyamanan Toko.....	71
Tabel III.11	Pernyataan <i>Pilot Test</i> Variabel Kenyamanan Toko	71
Tabel III.12	KMO <i>Pilot Test</i> Variabel Merchandise Toko	72
Tabel III.13	Pernyataan <i>Pilot Test</i> Variabel Merchandise Toko.....	73
Tabel III.14	KMO <i>Pilot Test</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	74
Tabel III.15	Pernyataan <i>Pilot Test</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	74
Tabel IV.1	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan dan Jenis Kelamin.	80
Tabel IV.2	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan dan Usia	81
Tabel IV.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan dan Pendapatan.....	82
Tabel IV.4	Deskripsi Variabel Suasana Toko	83
Tabel IV.5	Deskripsi Variabel Kenyamanan Toko	85
Tabel IV.6	Deskripsi Variabel Merchandise Toko.....	87
Tabel IV.7	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	90

Tabel IV.8	Hasil Uji KMO Variabel Penelitian	92
Tabel IV.9	Uji Validitas Suasana Toko Dengan Faktor Analisis.....	92
Tabel IV.10	Uji Validitas Kenyamanan Toko Dengan Faktor Analisis	93
Tabel IV.11	Uji Validitas Merchandise Toko Dengan Faktor Analisis	94
Tabel IV.12	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Dengan Faktor Analisis	95
Tabel IV.13	Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel IV.14	Hasil Uji Normalitas	98
Tabel IV.15	Hasil Uji Multikolinieritas	99
Tabel IV.16	Hasil Uji Heteroskedastis.....	100
Tabel IV.17	Hasil Uji Statistik t.....	102
Tabel IV.18	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	103
Tabel IV.19	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Pra-Riset.....	9
Gambar II.1	Kerangka Pemikiran.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner Penelitian
2	Hasil Uji Validitas
3	Hasil Uji Reliabilitas
4	Hasil Uji Normalitas
5	Hasil Uji Multikolinearitas
6	Hasil Uji Heteroskedastis
7	Hasil Uji Hipotesis