

Secara khusus terimakasih tak terhingga untuk papah (alm), mamah, dan adikku tercinta, Pujo Triaswoto tersayang, juga teman-teman seperjuangan (novia,ria,malini,hani,ayu,dyah,nira) yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, peneliti sangat mengharapkan kritik yang membangun, saran, dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Januari 2013

Septiyaningsih

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II PENYUSUNAN KERANGKA TEORETIS DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis.....	11
1. Kepuasan Pelanggan.....	11
2. Citra Toko.....	21
B. Kerangka Berpikir.....	30
C. Perumusan Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian.....	33
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
1. Tempat Penelitian.....	33
2. Waktu Penelitian.....	33
C. Metode Penelitian.....	34
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
E. Instrumen Penelitian.....	35
1. Kepuasan Pelanggan.....	36
a. Definisi Konseptual.....	36
b. Definisi Operasional.....	36

c.	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	37
d.	Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	39
2.	Citra Toko	41
a.	Definisi Konseptual.....	41
b.	Definisi Operasional	42
c.	Kisi-kisi Instrumen Citra Toko	42
d.	Validasi Instrumen Citra Toko.....	44
F.	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	47
G.	Teknik Analisis Data.....	47
1.	Persamaan Regresi	47
2.	Uji Persyaratan Analisis.....	48
a.	Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	48
b.	Uji Linearitas Regresi	49
3.	Uji Hipotesis	49
a.	Uji Keberartian Regresi.....	49
b.	Perhitungan Koefisien Korelasi	50
c.	Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	51
d.	Perhitungan Koefisien Determinasi	52

BAB IV HASIL PENELITIAN

A.	Deskripsi Data.....	53
a.	Kepuasan Pelanggan	53
b.	Citra Toko	56
B.	Analisis Data	58
a.	Persamaan Garis Regresi.....	58
b.	Pengujian Persyaratan Analisis	59
c.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	60
C.	Interpretasi Penelitian	62
D.	Keterbatasan Penelitian.....	63

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A.	Kesimpulan	64
----	------------------	----

B. Implikasi.....	64
C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	37
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	39
Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Citra Toko	43
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Citra Toko	44
Tabel III.5 Tabel ANAVA	50
Tabel IV.1 Ditribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	54
Tabel IV.2 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan	55
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Citra Toko	56
Tabel IV.4 Rata-rata Hitung Skor Dimensi Citra Toko	58
Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran $Y-\hat{Y}$	60
Tabel IV.6 Analisis Varians Untuk Pengujian Signifikasi dan Linearitas	
Persamaan Regresi penggunaan Citra Toko dengan	
Kepuasan Pelanggan ($\hat{Y} = 46,53 + 0,60X$)	61
Tabel IV.7 Pengujian Signifikasi Koefisien Korelasi Sederhana antara	
X dan Y	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Gambar Model Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar IV.1 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	55
Gambar IV.2 Grafik Histogram Citra Toko	57
Gambar IV.3 Persamaan Garis $\hat{Y} = 46,53 + 0,60X$	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Uji Coba Variabel X.....	70
Lampiran 2	Instrumen Uji Coba Variabel Y.....	72
Lampiran 3	Instrumen Final Variabel X	75
Lampiran 4	Instrumen Final Variabel Y	77
Lampiran 5	Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y	79
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	80
Lampiran 7	Data Perhitungan Kembali Variabel Y	81
Lampiran 8	Skor Perhitungan Kembali Variabel Y	82
Lampiran 9	Data Perhitungan Validitas Kembali Variabel Y	83
Lampiran 10	Perhitungan Varians Butir, Varians Total, dan Uji Reliabilitas Variabel Y	84
Lampiran 11	Skor Uji Coba Instrumen X.....	85
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir Variabel X.....	86
Lampiran 13	Data Perhitungan Validitas Kembali Variabel X	87
Lampiran 14	Skor Perhitungan Kembali Variabel X.....	88
Lampiran 15	Data Perhitungan Validitas Kembali Variabel X	89
Lampiran 16	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X	90
Lampiran 17	Data Mentah Variabel X.....	91
Lampiran 18	Data Mentah Variabel Y.....	92
Lampiran 19	Hasil Data Mentah Variabel X dan Y.....	93
Lampiran 20	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	94
Lampiran 21	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku	

Variabel X dan Y	95
Lampiran 22 Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku	96
Lampiran 23 Perhitungan Grafik Histogram Variabel X	97
Lampiran 24 Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y	98
Lampiran 25 Grafik Histogram Variabel X dan Y.....	99
Lampiran 26 Perhitungan Persamaan Regresi $46,53 + 0,60X$	100
Lampiran 27 Grafik Persamaan Regresi $46,53 + 0,60X$	101
Lampiran 28 Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	102
Lampiran 29 Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku	
Regresi $\hat{Y} = 46,53 + 0,60X$	103
Lampiran 30 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku	
Regresi $\hat{Y} = 46,53 + 0,60X$	104
Lampiran 31 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi	
$\hat{Y} = 46,53 + 0,60X$	105
Lampiran 32 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X regresi	
$\hat{Y} = 46,53 + 0,60X$	106
Lampiran 33 Perhitungan JK G.....	107
Lampiran 34 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	108
Lampiran 35 Perhitungan Kelinieran	109
Lampiran 36 Tabel ANAVA untuk uji keberartian dan uji linier regresi	110
Lampiran 37 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	111
Lampiran 38 Perhitungan Uji Signifikan Koefisien Korelasi	
<i>Product Moment</i> (Uji-t).....	112

Lampiran 39	Perhitungan Koefisien Determinasi	113
Lampiran 40	Perhitungan Indikator yang Dominan Variabel Y	114
Lampiran 41	Perhitungan Dimensi yang Dominan Variabel X	116
Lampiran 42	Surat Permohonan Izin Penelitian	118
Lampiran 43	Surat Keterangan RW 010 Jaticempaka Pondok Gede	119
Lampiran 44	Lembar Survey Awal.....	120
Lampiran 45	Daftar Populasi Penelitian	121
Lampiran 46	Daftar Nama Responden UjiCoba	122
Lampiran 47	Daftar Nama Sampel	123
Lampiran 48	Tabel Penentu Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%,5%,10%	125
Lampiran 49	Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson	126
Lampiran50	Tabel Nilai L Kritis L untuk Uji Liliefors	127
Lampiran 51	Tabel Kurva Normal Persentase	128
Lampiran 52	Tabel Nilai-nilai Distribusi t.....	129
Lampiran 53	Tabel Nilai-nilai Distribusi F.....	130