

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
1.3.1 Tujuan Penelitian	15
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	18

2.1.1 Pengertian Retailing	18
2.1.2 Pengertian Minimarket	27
2.1.3 Perilaku Konsumen	29
2.1.4 Lingkungan Toko	35
2.1.5 Variasi Produk.....	42
2.1.6 Promosi	43
2.1.7 Tenaga Penjual (<i>Salespeople</i>)	54
2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	59
2. 2 Hubungan Antar Variabel	67
2.2.1 Hubungan antara Lingkungan Toko dengan Kepuasan Pelanggan	67
2.2.2 Hubungan antara Variasi Produk dengan kepuasan pelanggan.....	68
2.2.3 Hubungan antara Promosi Penjualan dengan kepuasan konsumen.....	69
2.2.4 Hubungan antara Layanan Tenaga Penjualan dengan kepuasan	71
BAB III METODE PENELITIAN	73
3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	73
3.1.1 Variabel Penelitian	73
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	74
3.2 Populasi dan Sampel	77
3.2.1 Populasi.....	77
3.2.2 Sampel.....	77
3.3 Teknik Penentuan Ukuran Sampel.....	78

3.4 Teknik Pengambilan Sampel	79
3.5 Jenis dan Sumber Data	80
3.5.1 Data Primer	81
3.5.2 Data Sekunder	81
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	82
3.6.1 Kuesioner (Angket).....	82
3.6.2 Studi Pustaka	83
3.7 Metode Analisis Data	83
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	83
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	85
3.7.3 Regresi Linear Berganda.....	88
3.7.4 Pengujian Hipotesis	89
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	92
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	92
4.2 Gambaran Umum Responden.....	94
4.2.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	94
4.2.2 Deskripsi Usia Responden	95
4.2.3 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	95
4.2.4 Deskripsi Rata-rata pengeluaran Biaya Hidup per Bulan	96
4.2.5 Deskripsi Rata-rata Mengunjungi Alfamart per Bulan	97
4.3 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	98

4.3.1 Uji Validitas	98
4.3.2 Uji Reliabilitas	100
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	101
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	108
4.3.5 Uji Hipotesis.....	110
4.4 Interpretasi Hasil.....	113
4.4.1 Pengaruh Variabel Lingkungan toko terhadap Kepuasan Pelanggan....	113
4.4.2 Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	117
4.4.3 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	119
4.4.4 Pengaruh Layanan Tenaga Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan..	121
BAB V PENUTUP	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Keterbatasan	127
5.3 Saran.....	128
5.3.1 Implikasi Kebijakan	128
5.3.2 Saran untuk Penelitian yang akan datang	130
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN	137