

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian	11
1.4. Sistematika Penelitian	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 <i>The Theory of Buyer Behavior</i>	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3 Suasana Toko.....	21
2.1.4 Kualitas Produk.....	23
2.1.5 Persepsi Harga	25
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	26
2.1.7 Keputusan Pembelian Ulang.....	28
2.2 Hubungan Antar Variabel	29
2.2.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.2.2 Pengaruh Variabel Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.2.3 Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	31
2.2.4 Pengaruh Variabel Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	33

2.2.5 Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	35
2.3 Penelitian Terdahulu.....	36
2.4 Kerangka Pemikiran	42
2.5 Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	43
3.1.1 Variabel Penelitian.....	43
3.1.2 Definisi Operasional	45
3.2 Populasi dan Sampel	48
3.2.1 Populasi.....	48
3.2.2 Sampel	48
3.3 Jenis dan Sumber Data	49
3.3.1 Jenis Data.....	49
3.3.2 Sumber Data	50
3.4 Metode Pengumpulan Data	51
3.4.1 Kuesioner	51
3.5 Metode Analisis.....	52
3.5.1 Uji Validitas.....	52
3.5.2 Uji Reliabilitas	52
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.5.4 Uji Regresi Linear Berganda	54
3.5.5 Uji Hipotesis dengan Uji Serentak (Uji F).....	55
3.5.6 Uji Hipotesis dengan Uji parsial (Uji T).....	55
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	56
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	56
4.2 Gambaran Umum Responden.....	56
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	56
4.2.2 Usia Responden	57
4.2.3 Pekerjaan Responden.....	58
4.2.4 Jumlah Pendapatan Responden.....	58
4.3 Analisis Data	59
4.3.1 Uji Validitas.....	59
4.3.2 Uji Reliabilitas	60

4.3.3 Uji Normalitas.....	61
4.3.4 Uji Heterokedastisitas	63
4.3.5 Uji Multikolinearitas.....	65
4.3.6 Uji Regresi Linear Berganda	66
4.3.7 Uji Hipotesis dengan Uji Serentak (Uji F).....	67
4.3.8 Uji Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t).....	68
4.4 Interpretasi Hasil	70
BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Implikasi Penelitian	76
5.2.1 Implikasi Teoritis	76
5.2.2 Implikasi Manajerial	79
5.3 Keterbatasan	82
5.4 Saran Penelitian Mendatang	82
DAFTAR PUSTAKA	83
Lampiran	88