

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
MOTTO	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Outline Penelitian.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN.....	10
2.1 Telaah Pustaka	10
2.1.1 Kesadaran Pengcecer	10
2.1.2 Persepsi Kualitas Pengcecer	11
2.1.3 Kualitas Hubungan.....	12
2.1.4 Kepuasan Pengcecer	13
2.1.5 Loyalitas Pengcecer	16
2.2 Model dan Hipotesis Penelitian	19
2.2.1 Kesadaran Pengcecer dan Kepuasan Pengcecer	19
2.2.2 Persepsi Kualitas Pengcecer dan Kepuasan Pengcecer	20

2.2.3	Kualitas Hubungan dan Kepuasan Pengecer.....	22
2.2.4	Kepuasan Pengecer dan Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3	Metode Penelitian Empirik	23
2.4	Penelitian Terdahulu	24
BAB III	METODE PENELITIAN.....	27
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	27
3.1.1	Jenis Data.....	27
3.1.2	Sumber Data.....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5	Teknik Analisis.....	32
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2	<i>Structural Equation Modeling</i>	32
3.6	Uji Mediasi dengan Uji Sobel.....	35
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS.....	36
4.1	Gambaran Umum Responden	36
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan per bulan.....	37
4.2	Analisis SEM	38
4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen dan Endogen	38
4.2.2	Analisis <i>Full Model</i> SEM.....	46
4.2.3	Analisis <i>Full Model</i> SEM	49
4.3	Pembahasan.....	53
4.3.1	Pengaruh Kesadaran pengecer terhadap Kepuasan pengecer..	53
4.3.2	Pengaruh Persepsi kualitas pengecer terhadap Kepuasan pengecer	53

4.3.3	Pengaruh Kualitas hubungan terhadap Kepuasan pengecer	54
4.3.4	Pengaruh Kepuasan pengecer terhadap Loyalitas pelanggan ..	55
BAB V	PENUTUP	57
5.1	Kesimpulan Masalah Penelitian	57
5.2	Kesimpulan Hipotesis	58
5.3	Implikasi Teoritis	59
5.4	Implikasi Kebijakan	60
5.5	Keterbatasan Penelitian	62
5.6	Agenda Penelitian Mendatang.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....		64
LAMPIRAN		67