

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	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 .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Manfaat Penelitian .....	14
1.5. Sistematika Penulisan .....	15
TINJAUAN PUSTAKA .....	17
2.1. Penelitian Terdahulu .....	17
2.2. Landasan Teori.....	20
2.2.1. Konsep Pemasaran Ritel dan Pengertian Pemasaran Ritel .....	20
2.2.2. Pengertian Pelayanan .....	22
2.2.3. <i>Store Image</i> .....	25
2.2.4. Kepuasan Toko ( <i>Store Satisfaction</i> ).....	26
2.2.5. Lokasi Toko.....	27
2.2.6. Kualitas Pelayanan Jasa .....	29
2.2.7. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.8. Loyalitas Toko ( <i>Store Loyalty</i> ) .....	30
2.2.9. Tata Letak Toko ( <i>Store Layout</i> ) .....	31
2.2.10. Pelayanan Toko ( <i>Store Services</i> ).....	32

2.2.11. Atmosfer Toko ( <i>Store Atmosphere</i> ) .....	(34)
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	40
2.4. Hipotesis .....	41
METODOLOGI PENELITIAN .....	42
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	42
3.1.1. Variabel Penelitian.....	42
3.1.2. Definisi Operasional Variabel .....	43
3.2. Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1. Populasi.....	45
3.3. Jenis dan Sumber data.....	48
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5. Metode Analisis .....	49
3.5.1. Uji Validitas dan Uji Relibilitas .....	50
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.3. Analisis Linier Berganda .....	54
3.5.4. Uji Hipotesis .....	55
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	58
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	58
4.1.1. Gambaran Perusahaan .....	58
4.2. Hasil Penelitian .....	60
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	60
4.2.2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	70
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	71
4.2.4. Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	74
4.2.5. Uji <i>Goodnes of Fit</i> .....	75
4.3. Interpretasi Hasil.....	77
PENUTUP .....	80
5.1. KESIMPULAN.....	80
5.1.1. Pengaruh Tata letak toko Terhadap Loyalitas Toko.....	80
5.1.2. Pengaruh Pelayanan Toko Terhadap Loyalitas Toko .....	80
5.1.3. Pengaruh Atmosfer Toko dengan Loyalitas Toko.....	81

5.2. Keterbatasan Penelitian.....	81
5.3. Saran .....	82
5.3.1. Saran Manajerial .....	82
5.3.2. Penelitian Mendatang.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	89
KUESIONER.....	90
TABEL INPUT RESPONDEN .....	97
TABULASI HASIL KUESIONER .....	99
HASIL UJI VALIDITAS.....	110
UJI RELIABILITAS DATA.....	112
HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....	114
HASIL UJI HIPOTESIS DAN UJI KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )	
119	