

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15

2.1	Landasan Teori	15
2.1.1	Perilaku Konsumen	15
2.1.2	Kepuasan Pelanggan	20
2.1.3	Minat Mereferensikan (<i>Word of Mouth</i>)	23
2.1.4	Kualitas Layanan	26
2.1.5	<i>Store Atmosphere</i>	30
2.2	Penelitian Terdahulu	39
2.3	Kerangka Pemikiran	42
2.4	Hipotesis	43
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	44
3.1.1	Variabel Penelitian	44
3.1.2	Definisi Operasional	45
3.2	Populasi dan Sampel	46
3.2.1	Populasi	46
3.2.2	Sampel	46
3.3	Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1	Jenis Data	47
3.3.2	Sumber Data	48
3.4	Metode Pengumpulan Data	48
3.4.1	Kuesioner	48
3.4.2	Studi Kepustakaan	49
3.5	Metode Analisis Data	49

3.5.1 Analisis Deskriptif	50
3.5.2 Analisis Kuantitatif	51
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	57
4.1.1 Karakteristik Responden	57
Laki-laki	59
Perempuan	59
4.1.2 Uji Instrumen	60
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel	62
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	69
4.2 Analisis Regresi Berganda	72
4.2.1 Pengujian Hipotesis	75
4.2.2 Uji Model	77
4.2.3 Uji Sobel	79
4.3 Pembahasan	82
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.3.2 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Mereferensikan	84
4.3.4 Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Minat Mereferensikan	84
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Mereferensikan ..	85
4.3.6 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	86
BAB V	87
PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87

5.2 Keterbatasan Penelitian	88
5.3 Saran	89
5.3.1 Saran Bagi Penelitian Mendatang	89
5.3.2 Saran Untuk Perusahaan	89
DAFTAR PUSTAKA	91