

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kontribusi Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1. Bauran Pemasaran Ritel	9
2.1.1.1 <i>Merchandise</i>	9
2.1.1.2 Lokasi	10
2.1.1.3 Harga	11
2.1.1.4 Promosi.....	12
2.1.1.5 <i>Atmosfer Toko</i>	13
2.1.1.6 <i>Retail service</i>	14
2.1.2 Kepuasan	15
2.1.3 Loyalitas	16
2.2 Kajian Empiris.....	17
2.3 Hipotesis Penelitian dan Kerangka Konseptual.....	26
2.3.1. Hubungan Antara Bauran Pemasaran Ritel Dengan Kepuasan.	26
2.3.2. Hubungan antara kepuasan dengan loyalitas.....	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Bentuk Penelitian	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.3. Data.....	29
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	29
3.3.2 Tehnik pengumpulan data	30
3.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel	31
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
3.5.1. Variabel Penelitian	32
3.5.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	33
3.6 Teknik Analisis Data	43
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	43
3.6.2 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	44
3.6.2.1 Evaluasi Model Pengukuran.....	45
3.6.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
3.6.2.3 Uji Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Karakteristik Responden	48
4.1.2. Perilaku Konsumsi Responden.....	52
4.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	55
4.1.4. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	64
4.2 Pembahasan	75

4.2.1. Merchandise Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan	75
4.2.2. Lokasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan	76
4.2.3 Harga Tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan.....	76
4.2.4. Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan.....	77
4.2.5. <i>Atmosfer</i> Toko Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan ...	77
4.2.6. Retail Service Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan	78
4.2.7. Kepuasan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	86