

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II. LANDASAN TEORI	7
2.1. Pemasaran Pengertian	7
2.1.1. Pemasaran	7
2.1.2. Bauran Pemasaran	8
2.2. Kualitas Layanan	10
2.2.1. Pengertian Kualitas Layanan	10
2.2.2. Metode Pengukuran Kualitas Layanan	12
2.3. Penelitian Terdahulu	16
2.4. Kerangka Berpikir	18
2.5. Hipotesis	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2. Metode Penelitian	20
3.3. Populasi	20
3.4. Sampel	21
3.5. Definisi Operasional Variabel	21
3.6. Skala Pengukuran Variabel	23
3.7. Teknik Pengujian Instrumen	23
3.7.1. Uji Validitas	23
3.7.2. Uji Reliabilitas	24
3.8. Teknik Analisis Data	24
3.8.1. Uji Normalitas	25

3.8.2. Uji Homogenitas	25
3.9. Uji Hipotesis	26
3.9.1. Uji <i>Independent Sample t-Test</i>	26
BAB IV. PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.1. Indomaret	27
4.1.2. Alfamart	27
4.2. Visi dan Misi Perusahaan	28
4.2.1. Indomaret	28
4.2.2. Alfamart	29
4.3. Deskripsi Pengumpulan Data	30
4.4. Gambaran Umum Responden	31
4.4.1. Indomaret	35
4.4.2. Alfamart	36
4.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
4.5.1. Uji Validitas	36
4.5.2. Uji Reliabilitas	38
4.5.3. Uji Normalitas	39
4.5.4. Uji Homogenitas	40
4.6. Uji Hipotesis	41
4.6.1. Uji <i>Independent Sample t-Test</i>	41
4.7. Pembahasan	42
BAB V. PENUTUP	46
5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran	48
5.2.1. Bagi Indomaret	48
5.2.2. Bagi Alfamart	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ikhtisar Transaksi Pendapatan Indomaret dan Alfamart	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3. 2 Skala Likert	23
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Indomaret Berdasarkan Usia	29
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Alfamart Berdasarkan Usia	29
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Indomaret Berdasarkan Jenis Kelamin ...	32
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Alfamart Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Indomaret Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Alfamart Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Indomaret Berdasarkan Pola Belanja ...	34
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Alfamart Berdasarkan Pola Belanja	34
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Indomaret	35
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Alfamart	36
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Indomaret dan Alfamart	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Indomaret	38
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Alfamart	39
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.15 Hasil Uji Homogenitas	41
Tabel 4.16 Uji <i>Independent Sample t- Test</i>	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	16
Gambar 2 .7 Logo Indomaret	29
Gambar 2 .8 Logo Alfamart	30