

DAFTAR ISI

PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan TA	8
1.4 Kontribusi Tugas Akhir	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Pemasaran.....	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Pemasaran Jasa	10
2.1.3 Bisnis Ritel.....	11
2.2 Kualitas Layanan	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.2.2 Unsur-Unsur Kualitas Layanan.....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Penelitian Terdahulu	16
2.5 Kerangka Berpikir	18
2.6 Hipotesis Penelitian.....	18
BAB III. METODOLOGI	20
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	20
3.2 Jenis Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel.....	21
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	21
3.4.1 Skala Pengukuran.....	21

3.5	Variabel Dan Defenisi Operasional.....	22
3.5.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	22
3.5.2	Variabel Terikan (<i>Dependent Variable</i>)	23
3.6	Defenisi Operasional.....	23
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.8	Metode Analisis Data	25
3.8.1	Statistik Deskriptif	25
3.8.2	Uji Validitas.....	25
3.8.3	Uji Relibilitas	25
3.9	Asumsi Klasik	26
3.9.1	Uji Normalitas.....	26
3.9.2	Uji Multikolonieritas.....	26
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	27
3.9.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	27
3.10	Uji Hipotesis.....	28
3.10.1	Uji T (Uji Parsial)	28
3.10.2	Uji F (Uji Simultan)	28
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	29
BAB IV.	DESAIN DAN SISTEM	30
4.1	Keadaan Umum Obyek Penelitian	30
BAB V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	35
5.1	Karakteristik Responden	35
5.1.1	Usia.....	35
5.1.2	Jenis Kelamin.....	36
5.1.3	Pekerjaan	36
5.2	Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian.....	37
5.2.1	Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> (X1).....	37
5.2.2	Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> (X2).....	38
5.2.3	Deskripsi Variabel <i>Tangibles</i> (X3).....	40
5.2.4	Deskripsi Variabel <i>Empathy</i> (X4)	41
5.2.5	Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> (X5).....	42
5.2.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	43
5.3	Uji Kualitas Data	44
5.3.1	Analisis Uji Validitas	44
5.3.2	Analisis Uji Reliabilitas	46
5.4	Uji Asumsi Klasik	46

5.4.1 Uji Normalitas.....	47
5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	48
5.4.3 Uji Heterokedastisitas	48
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
5.6 Uji Hipotesis.....	51
5.6.1 Uji T (Uji Parsial)	51
5.6.2 Uji F (Simultan)	52
5.6.3 Uji Koefisiensi Determinasi	53
5.7 Pembahasan.....	54
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Maret - Oktober Di Indomaret Desa Kolam ...	3
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	32
Gambar 5.1 Hasil Uji Normaitas Histogram	47
Gambar 5.2 Scatterplot Uji Heterokedastisitas.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil <i>Presurvey</i> Awal di Desa Kolam	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Skala Likert	22
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
Tabel 5.1 Data Usia Responden	35
Tabel 5.2 Jenis kelamin Responden	36
Tabel 5.3 Jenis kelamin Responden	36
Tabel 5.4 Hasil Kuesioner Variabel <i>Reliability</i> (X1)	37
Tabel 5.5 Hasil Kuesioner Variabel Assurance (X2).....	38
Tabel 5.6 Hasil Kuesioner Variabel <i>Tangibles</i> (X3)	40
Tabel 5.7 Hasil Kuesioner Variabel <i>Empathy</i> (X4)	41
Tabel 5.8 Hasil Kuesioner Variabel <i>Responsiveness</i> (X5)	42
Tabel 5.9 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	43
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	45
Tabel 5.11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	46
Tabel 5.12 Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov	47
Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 5.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 5.15 Hasil Uji T Parsial.....	51
Tabel 5.16 Hasil Uji F	53
Tabel 5.17 Hasil Koefisien Determinasi	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif	68
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	70
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	72
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	73
Lampiran 8 Hasil Uji T	73
Lampiran 9 Hasil Uji F	73
Lampiran 10 Hasil Uji Determinasi.....	74