

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	10
F. Kerangka Pemikiran	11
1. Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Pelanggan.....	11
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan.....	12
G. Hipotesis Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
A. Manajemen.....	22
B. Manajemen Pemasaran	28
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	28
2. Fungsi Manajemen Pemasaran	30
3. Tujuan Manajemen Pemasaran	31
4. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	33
C. Kepuasan Pelanggan.....	35
D. Suasana Toko.....	38

E. Kualitas Layanan	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
A. Metodologi Penelitian.....	49
B. Populasi dan Sampel.....	50
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data dan Jenis Data	55
E. Teknik Analisis Data	58
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	59
2. Uji Instrumen Penelitian	59
3. Rancangan Analisis.....	62
4. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	63
5. Uji Koefisien (Uji F).....	64
F. Tempat dan Waktu Penelitian.....	65
1. Tempat	65
2. Waktu Penelitian.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	67
B. Deskripsi Data.....	72
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	73
2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	76
C. Analisis Data	89
1. Uji Validitas	89
2. Uji Reliabilitas	93
3. Analisis Regresi Linear Berganda	96
4. Uji Hipotesis	98
D. Pembahasan Hasil Penelitian	106
BAB V PENUTUP	112
A. Kesimpulan	112
B. Saran dan Rekomendasi.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN-LAMPIRAN	118