

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

RIWAYAT HIDUP

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	17
C. Rumusan Masalah	20
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	21
1. Tujuan penelitian	21
2. Manfaat Penelitian	21
E. Hubungan Antar Variabel	22
1. Kepuasan konsumen (<i>Consumer Satisfaction</i>)	22
2. Hubungan <i>Tangible</i> dengan kepuasan konsumen.....	23
3. Hubungan <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	24
4. Hubungan <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Konsumen	25
5. Hubungan <i>Asurance</i> dengan Kepuasan Konsumen	26
6. Hubungan <i>Empathy</i> dengan Kepuasan Konsumen	27
F. Kerangka Teoritis.....	29

G. Kerangka Pemikiran.....	30
H. Penelitian Terdahulu	31
I. Hipotesis	32
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	34
A. Manajemen	34
B. Pemasaran	35
C. Manajemen Pemasaran	37
D. Pemasaran jasa	38
E. Ritel.....	43
1. Pengertian Ritel.....	43
2. Karakteristik Ritel.....	43
3. Jenis-jenis Ritel.....	44
4. Bauran Ritel	49
F. Kualitas	50
G. Kualitas Pelayanan.....	51
1. Perspektif Terhadap Kualitas.....	53
2. Produktivitas, Kualitas, dan Profitabilitas	55
3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	57
4. Pelayanan yang Unggul (<i>Service Excellence</i>).....	57
5. Dimensi Kualitas Layanan	59
6. Prinsip Kualitas Pelayanan	64
7. Mengelola Kualitas Pelayanan.....	65
8. Faktor-Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk	67
H. Konsumen dan Pelanggan.....	70
I. Kepuasan Konsumen dan Pelanggan.....	72

J. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	74
K. Pengukuran Kepuasan Konsumen	75
L. Strategi Kepuasan Konsumen.....	77
M. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen	82
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	84
A. Metode Penelitian	84
B. Populasi dan Sampel.....	86
1. Populasi.....	86
2. Sampel.....	86
3. Teknik Pengambilan Sampel	87
C. Jenis Data.....	88
1. Data Primer	88
2. Data Sekunder.....	88
D. Teknik Pengumpulan Data.....	88
1. Studi Lapangan (<i>Field Research</i>)	89
2. Studi Pusaka.....	90
E. Variabel Penelitian.....	90
1. Variabel Dependen.....	90
2. Variabel Independen	90
F. Definisi Operasional	91
1. Kepuasan Konsumen (Y).....	93
2. Kualitas Pelayanan (X)	94
a. X.1 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	94
b. X.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	95
c. X.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	95

d. X.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	96
e. X.5 Empati (<i>Emphaty</i>).....	96
G. Teknik Pengolahan Data.....	96
H. Teknik Analisis Data.....	98
1. Uji Validitas.....	98
2. Uji Reliabilitas.....	100
I. Teknik Pengolahan Data.....	102
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	102
2. Uji Hipotesis.....	104
a. Uji Parsial (Uji t).....	104
b. Uji Simultan (Uji F).....	106
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	108
J. Jadwal Penelitian.....	109
BAB IV HASIL PENELITIAN	110
A. Gambaran Umum PT.Lion Superindo Cabang Ujungberung Bandung.....	110
1. Sejarah Singkat PT. Lion Superindo.....	110
2. Visi dan Nilai – Nilai PT.Lion Superindo.....	110
a. Visi.....	110
b. Nilai – Nilai.....	112
3. Struktur Organisasi PT.Lion Superindo Cabang Ujungberung.....	113
B. Data Deskriptif Konsumen PT.Lion Superindo Cabang Ujungberung Bandung	116
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	116

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	117
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir.....	118
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	118
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	119
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pola Pembeliannya Dalam Satu bulan	120
C. Pengolahan Data Deskriptif	120
1. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X).....	120
a. Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	121
b. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reability</i>).....	124
c. Tanggapan Responden Mengenai Tanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	127
d. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)	129
e. Tanggapan Responden Mengenai Empati (<i>Emphaty</i>).....	132
2. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....	134
a. Tanggapan Responden Mengenai Harapan.....	135
b. Tanggapan Responden Terhadap Kinerja	138
D. Analisis Data Verifikatif	141
1. Uji Validitas	141
2. Uji Reliabilitas	143
3. <i>Descriptive Statistics</i>	144
4. Analisis Regresi Linier Berganda	150
5. Korelasi (<i>Correlation</i>).....	154
6. Uji Hipotesis	156

a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	157
b. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	160
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	162
BAB V PENUTUP.....	167
A. Kesimpulan	167
B. Saran	169
DAFTAR PUSTAKA.....	173
LAMPIRAN	

