

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Hasil Penelitian	6
F. Kerangka Pemikiran	7
G. Penelitian Terdahulu.....	9
H. Hipotesis Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Manajemen	13
B. Manajemen Pemasaran.....	15
C. Bauran Pemasaran	16
D. Suasana Toko (Store Atmosphere).....	19
E. Kualitas Pelayanan	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Metode Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Jenis Data.....	37
D. Variabel Penelitian	37

E.	Teknik Pengumpulan Data	40
F.	Analisis Data	41
G.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
H.	Uji Hipotesis.....	43
I.	Uji Korelasi	46
J.	Tempat dan Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV		49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
A.	Gambaran Obyek Penelitian.....	49
B.	Hasil Penelitian.....	49
	1. Pengujian Instrumen Penelitian	49
	2. Hasil Penelitian Analisis Karakteristik Responden.....	50
	3. Uji Validitas.....	51
	4. Uji Reliabilitas.....	53
	5. Statistik Deskriptif.....	54
	6. Analisis Regresi Berganda.....	55
	7. Uji Hipotesis	57
C.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V.....		66
PENUTUP.....		66
A.	Kesimpulan.....	66
B.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN.....		70