

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	15
C. Batasan Masalah.....	17
D. Rumusan Masalah	18
E. Tujuan Penelitian.....	18
F. Manfaat Penelitian	19
G. Jadwal Penelitian.....	21
H. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
A. Konsep dan Teori.....	23
1. Manajemen.....	23
2. Manajemen Pemasaran	30
3. <i>Store Atmosphere</i>	36
4. <i>Retail Service Quality (RSQ)</i>	41
5. Keputusan Pembelian	47
B. Kajian Penelitian Terdahulu	52
C. Kerangka Berpikir	58
D. Hipotesis.....	64
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	66
A. Metode dan Pendekatan	66
B. Waktu dan Wilayah Penelitian	67
C. Populasi dan Sampel.....	68
D. Data dan Sumber Data	71
E. Teknik Pengumpulan Data	72
F. Variabel Penelitian.....	74
G. Operasional Variabel.....	77
H. Teknik Analisis Data	78

1. Uji Instrumen Penelitian.....	79
2. Analisis Deskriptif.....	80
3. Uji Asumsi Klasik.....	80
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
5. Pengujian Hipotesis.....	83
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	85
A. Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	85
1. Sejarah Berdirinya Dan+Dan Indonesia	85
2. Visi, Misi dan Nilai Toko Dan+Dan	86
B. Pengujian dan Hasil Analisis Data	88
1. Analisis Deskriptif Statistik	88
2. Karakteristik Responden Penelitian	90
3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	91
4. Uji Analisis Instrumen Penelitian.....	105
5. Uji Asumsi Klasik.....	108
6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	112
7. Uji Hipotesis	114
8. Koefisien Determinasi	117
C. Pembahasan	119
BAB V PENUTUP.....	132
A. Kesimpulan.....	132
B. Keterbatasan Penelitian	133
C. Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA.....	138
LAMPIRAN	143