

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO & PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	17
A. Latar Belakang Masalah	17
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	29
C. Tujuan Penelitian.....	31
D. Manfaat Penelitian.....	31
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	33
A. Kajian Penelitian Terdahulu	33
B. Konsep dan Teori	45
1. Manajemen	46
2. Manajemen Pemasaran.....	52
3. Lokasi.....	57
4. Suasana Toko	60
5. Kualitas Pelayanan	69
C. Kerangka Berpikir	76
D. Hipotesis	80
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	82
A. Metode dan Pendekatan.....	82
B. Jenis dan Sumber Data	83
C. Populasi dan Sampel.....	84

	D. Operasional Variabel	86
	E. Teknik Pengumpulan Data	89
	F. Teknik Analisis Data	91
	G. Tempat dan Waktu Penelitian	102
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	104
	A. Hasil Penelitian.....	104
	1. Gambaran Umum Perusahaan.....	104
	2. Visi dan Misi Perusahaan.....	104
	3. Struktur Organisasi Perusahaan	105
	B. Teknik Analisis Penelitian.....	111
	1. Konsep Perolehan dan Pengumpulan Data	111
	2. Gambaran Karakteristik Responden	115
	3. Analisis Deskriptif	118
	4. Pengolahan Data Deskriptif	121
	5. Hasil Uji Instrumen	136
	6. Hasil Pengujian Hipotesis	142
	7. Analisis Regresi Linier Berganda	146
	8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	154
	C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	155
	1. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	155
	2. Pengaruh Suasana Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	156
	3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	157
	4. Pengaruh Lokasi, Suasana dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	158
BAB V	PENUTUP.....	160
	A. Kesimpulan.....	160
	B. Saran	161
	DAFTAR PUSTAKA	146
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel:

1. 1	Perusahaan Ritel Yang Mengalami Pailit	21
1. 2	Jarak Lokasi Mini Market Lain	26
2. 1	Penelitian Terdahulu	34
3. 1	Operasional Variabel.....	87
3. 2	Tingkat Reliabilitas	95
3. 3	Jadwal Penelitian.....	103
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	115
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	116
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	117
4. 4	Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	118
4. 5	Interpretasi Analisis Deskriptif	120
4. 6	Interval Kelas Deskripsi Hasil Penelitian	121
4. 7	Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi	121
4. 8	Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Suasana Toko	125
4. 9	Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	128
4. 10	Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	134
4. 11	Hasil Uji Validitas Item Variabel Lokasi (X1)	137
4. 12	Hasil Uji Validitas Item Variabel Suasana (X2).....	138
4. 13	Hasil Uji Validitas Item Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	138
4. 14	Hasil Uji Validitas Item Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	139
4. 15	Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel.....	140
4. 16	Uji Kolmogorov-Smirnov dengan pendekatan Exact	143
4. 17	Hasil Uji Multikolinearitas.....	144
4. 18	Hasil Uji Heterokedastisitas	146
4. 19	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	147
4. 20	Hasil Pengujian Uji t	149
4. 21	Hasil Pengujian Uji f.....	152
4. 22	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	154

DAFTAR GAMBAR

Gambar:

1. 1	Pertumbuhan Gerai Minimarket di Indonesia	22
4. 1	Struktur Organisasi	110
4. 2	KPD Lokasi	111
4. 3	KPD Suasana.....	112
4. 4	KPD Kualitas Pelayanan	113
4. 5	KPD Loyalitas Pelanggan	114

