

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	15
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	18

2.1.1 Pengertian Retailing .....	18
2.1.2 Pengertian Minimarket .....	27
2.1.3 Perilaku Konsumen .....	29
2.1.4 Lingkungan Toko .....	35
2.1.5 Variasi Produk.....	42
2.1.6 Promosi .....	43
2.1.7 Tenaga Penjual ( <i>Salespeople</i> ) .....	54
2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	59
2. 2 Hubungan Antar Variabel .....	67
2.2.1 Hubungan antara Lingkungan Toko dengan Kepuasan Pelanggan .....	67
2.2.2 Hubungan antara Variasi Produk dengan kepuasan pelanggan.....	68
2.2.3 Hubungan antara Promosi Penjualan dengan kepuasan konsumen.....	69
2.2.4 Hubungan antara Layanan Tenaga Penjualan dengan kepuasan .....	71
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>73</b>
3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	73
3.1.1 Variabel Penelitian .....	73
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	74
3.2 Populasi dan Sampel .....	77
3.2.1 Populasi.....	77
3.2.2 Sampel.....	77
3.3 Teknik Penentuan Ukuran Sampel.....	78

<b>3.4 Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>79</b>
<b>3.5 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>80</b>
<b>3.5.1 Data Primer .....</b>	<b>81</b>
<b>3.5.2 Data Sekunder .....</b>	<b>81</b>
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>82</b>
<b>3.6.1 Kuesioner (Angket).....</b>	<b>82</b>
<b>3.6.2 Studi Pustaka .....</b>	<b>83</b>
<b>3.7 Metode Analisis Data .....</b>	<b>83</b>
<b>3.7.1 Uji Instrumen Data.....</b>	<b>83</b>
<b>3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>85</b>
<b>3.7.3 Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>88</b>
<b>3.7.4 Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>89</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>92</b>
<b>4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....</b>	<b>92</b>
<b>4.2 Gambaran Umum Responden.....</b>	<b>94</b>
<b>4.2.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden .....</b>	<b>94</b>
<b>4.2.2 Deskripsi Usia Responden .....</b>	<b>95</b>
<b>4.2.3 Deskripsi Pekerjaan Responden.....</b>	<b>95</b>
<b>4.2.4 Deskripsi Rata-rata pengeluaran Biaya Hidup per Bulan .....</b>	<b>96</b>
<b>4.2.5 Deskripsi Rata-rata Mengunjungi Alfamart per Bulan .....</b>	<b>97</b>
<b>4.3 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....</b>	<b>98</b>

4.3.1 Uji Validitas .....	98
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	100
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	101
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	108
4.3.5 Uji Hipotesis.....	110
4.4 Interpretasi Hasil.....	113
4.4.1 Pengaruh Variabel Lingkungan toko terhadap Kepuasan Pelanggan....	113
4.4.2 Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	117
4.4.3 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	119
4.4.4 Pengaruh Layanan Tenaga Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan..	121
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>124</b>
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Keterbatasan .....	127
5.3 Saran.....	128
5.3.1 Implikasi Kebijakan .....	128
5.3.2 Saran untuk Penelitian yang akan datang .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>137</b>