

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	18
1.2.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	19
1.3.1 Maksud Penelitian.....	19
1.3.2 Tujuan Penelitian	20
1.4 Kegunaan Penelitian.....	21
1.4.1 Kegunaan Praktis	21
1.4.2 Kegunaan Akademis	21
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	22
1.5.2 Waktu Penelitian	22
BAB II	23
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	23
2.1 Kajian Pustaka.....	23
2.1.1 Suasana Toko	23
2.1.2 Niat Berkunjung Kembali.....	28
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	32
2.1.4 Penelitian Terdahulu	38
2.2 Kerangka Pemikiran	41
2.2.1 Pengaruh Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
2.2.2 Pengaruh Suasana Toko Terhadap Niat Berkunjung Kembali.....	43

2.2.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Penggunaan Terhadap Niat Berkunjung Kembali	44
2.2.4	Pengaruh Suasana Toko Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan.....	44
2.2.5	Paradigma Penelitian	45
2.3	Hipotesis Penelitian	46
BAB III.....		47
OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN		47
3.1	Objek Penelitian	47
3.2	Metode Penelitian.....	47
3.2.1	Desain Penelitian	48
3.2.2	Operasional variabel	51
3.2.3	Sumber Data dan Teknik Penentuan Data	53
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	58
BAB IV		67
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	67
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	67
4.1.2	Logo Perusahaan.....	68
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	69
4.1.4	Uraian Tugas	69
4.2	Karakteristik Responden	74
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.2.2	Berdasarkan Usia	76
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4.2.4	Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke <i>BERG</i>	78
4.2.5	Berdasarkan Tujuan Kunjungan ke <i>BERG</i>	80
4.3	Analisis Deskriptif.....	81
4.3.1	Analisis Deskriptif Suasana Toko (X)	82
4.3.2	Analisis Deskriptif Niat Berkunjung Kembali.....	89

4.3.3	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	95
4.4	Analisis Verifikatif.....	102
BAB V		124
KESIMPULAN DAN SARAN		124
5.1	Kesimpulan.....	124
5.2	Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN		135