

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
MOTTO .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian .....	11
1.4.1. Kegunaan Praktis .....	11
1.4.2. Kegunaan Akademis .....	12
1.5. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	12
1.5.1. Lokasi Penelitian.....	12
1.5.2. Waktu Peneltian.....	12

## BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka .....	14
2.1.1. <i>Store Atmosphere</i> .....	14
2.1.1.1. Pengertian <i>Store Atmosphere</i> .....	14
2.1.1.2. Elemen-elemen <i>Store Atmosphere</i> .....	15
2.1.1.3. Indikator <i>Store Atmosphere</i> .....	17
2.1.2. Diferensiasi Produk.....	19
2.1.2.1. Pengertian Diferensiasi Produk.....	19
2.1.2.2. Faktor Keberhasilan Diferensiasi Produk .....	20
2.1.2.3. Indikator Diferensiasi Produk .....	20
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.3.2. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2. Kerangka Pemikiran.....	33
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	43
2.3.1 Hubungan <i>Store Atmosphere</i> dan Kepuasan Pelanggan ....	43
2.3.2. Hubungan Diferensiasi Produk dan Kepuasan Pelanggan	45
2.4. Hipotesis .....	44

## BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	39
3.2. Metode Penelitian .....	39
3.2.1. Desain Penelitian.....	41

3.2.2. Operasional Variabel.....	45
3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data .....	48
3.2.3.1. Sumber Data .....	48
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data.....	49
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.2.4.1. Uji Validitas.....	53
3.2.4.2. Uji Reliabilitas .....	55
3.2.4.3. Uji MSI ( <i>Method of Successive Interval</i> ) .....	58
3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	59
3.2.5.1. Rancangan Analisis .....	59
3.2.5.1.1. Analisis Deskriptif (Kualitatif) .....	59
3.2.5.1.2. Analisis Verikatif (Kuantitatif).....	61
3.2.5.2. Pengujian Hipotesis .....	71

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	75
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	75
4.1.2 Visi Misi Perusahaan .....	76
4.1.3 Struktur Organisasi .....	76
4.2 Pembahasan Penelitian .....	78
4.2.1 Karakteristik Responden .....	78
4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
4.3.1.2 Tingkat Pendidikan Konsumen.....	79
4.3.1.3 Rentang Usia Responden .....	81

4.2.2 Analisis Deskriptif .....	82
4.2.2.1 Analisis Deskriptif <i>Store Atmosphere</i> .....	83
4.2.2.2. Analisis Deskriptif Diferensiasi Produk.....	94
4.2.2.3. Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	116
4.2.3 Analisis Verifikatif .....	124
4.2.3.1 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	124
4.2.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	126
4.2.3.3. Analisis Korelasi .....	134
4.2.3.4. Analisis Koefisien Determinasi.....	136
4.2.3.5. Uji Hipotesis .....	138
4.2.3.5.1. Pengujian Secara Parsial .....	138

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	142
5.2 Saran .....	144