

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>.....</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>.....</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	8
1.2.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian .....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
1.4.1 Kegunaan Praktis .....	10
1.4.2 Kegunaan Akademis .....	10
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	11
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	11

1.5.2 Waktu Penelitian .....	12
------------------------------	----

**BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN**

<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
------------------------	-----------

2.1 Kajian Pustaka .....	13
--------------------------	----

2.1.1 Suasana Toko.....	13
-------------------------	----

2.1.1.1 Pengertian Suasana Toko .....	13
---------------------------------------	----

2.1.1.2 Faktor-Faktor Dalam Menciptakan Suasana Toko.....	15
-----------------------------------------------------------	----

2.1.1.3 Elemen Store Atmosphere .....	17
---------------------------------------	----

2.1.1.4 Penciptaan Suasana Toko .....	19
---------------------------------------	----

2.1.2 Kualitas Produk.....	19
----------------------------	----

2.1.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	20
--------------------------------------------------------	----

2.1.2.2 Dimensi Kualitas Produk .....	20
---------------------------------------	----

2.1.3 Loyalitas Pelanggan .....	22
---------------------------------	----

2.1.3.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	23
-------------------------------------------------	----

2.1.3.2 Tahap – tahap Loyalitas Pelanggan .....	24
-------------------------------------------------	----

2.1.3.3 Jenis – jenis Loyalitas Pelanggan .....	26
-------------------------------------------------	----

2.1.4 Penelitian Terdahulu .....	26
----------------------------------	----

2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
-----------------------------	----

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel .....	34
----------------------------------------	----

2.2.1.1 Keterkaitan Suasana Toko dengan Loyalitas Pelanggan.....	34
------------------------------------------------------------------	----

2.2.1.2 Keterkaitan Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan .....	35
----------------------------------------------------------------------	----

2.2.1.3 Keterkaitan Suasana Toko Dengan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	36
-----------------------------------------------------------------------------------------------	----

2.3 Hipotesis .....	38
---------------------	----

<b>BAB III</b>	<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>	<b>39</b>
3.1	Objek Penelitian	39
3.2	Metode Penelitian	39
3.2.1	Desain Penelitian	40
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	42
3.2.3	Sumber dan Teknik Penentuan Data	46
3.2.3.1	Sumber Data	46
3.2.3.2	Teknik Penentuan Data	46
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.4.1	Uji Validitas	49
3.2.4.2	Uji Realibilitas	50
3.2.4.3	Uji MSI	51
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	51
3.2.5.1	Rancangan Analisi	51
3.2.5.1.1	Analisis Deskriptif/Kualitatif	51
3.2.5.1.2	Analisis Verifikatif	52
3.2.5.1.3	Analisis Regressi dan Asumsi Klasik	52
3.2.5.2	Pengujian Hipotesis	57
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>61</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	61
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	61
4.1.1.1	Visi, Misi dan Nilai-nilai dasar perusahaan	61
4.1.1.2	Logo Perusahaan	62
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	63

4.2 Karakteristik Responden.....	63
4.3 Analisis Deskriptif .....	68
4.3.1 Tanggapan Responden mengenai suasana toko .....	68
4.3.1.1 Exterior .....	68
4.3.1.1.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Exterior.....	71
4.3.1.2 General Interior .....	73
4.3.1.2.1 Menurut anda penataan barang – barang yang ada di Outlet RABBANI sudah baik dan tertata rapi.....	73
4.3.1.2.2 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator General Interior .....	74
4.3.1.3 Store Layout .....	76
4.3.1.3.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Store Layout .....	77
4.3.1.4 Interior Display .....	79
4.3.1.4.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Interior Display.....	80
4.3.1.5 Rekapitulasi Skor Variabel Suasana Toko.....	82
4.3.2 Tanggapan Responden mengenai kualitas produk .....	83
4.3.2.1 Kinerja (performance) .....	83
4.3.2.2 Ciri-ciri Keistimewaan Tambahan(Features) .....	84
4.3.2.3 Keandalan(Realibility) .....	85
4.3.2.4 Kesesuaian Dengan Spesifikasi .....	86

4.3.1.1.3 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications) .....	88
4.3.2.5 Daya Tahan (Durability) .....	89
4.3.2.5.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Daya tahan (durability) .....	90
4.3.2.6 Kegunaan (Serviceability) .....	92
4.3.2.6.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Kegunaan.....	93
4.3.2.7 Estetika.....	95
4.3.2.8 Kualitas yang dipersepsikan .....	96
4.3.2.9 Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Produk .....	96
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan .....	98
4.3.3.1 Melakukan Pembelian Secara Teratur .....	99
4.3.3.1.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Melakukan Pembelian Secara Teratur....	100
4.3.3.2 Membeli Diluar Lini Produk.....	101
4.3.3.2.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Membeli Diluar Lini Produk .....	103
4.3.3.3 Menunjukan Kekebalan Dari Tarikan Persaingan Tidak Terpengaruh Oleh Tarikan Persaingan Produk Sejenis Lainnya.....	104
4.3.3.3.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Menunjukan kekebalan dari tarikan	

persaingan tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan produk sejenis lainnya.....	105
4.3.3.4 Menolak Produk Lain.....	107
4.3.3.4.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Menolak Produk Lain.....	108
4.3.3.5 Merekomendasikan Kepada Orang Lain .....	110
4.3.3.6 Rekapitulasi Skor Variabel Loyalitas Pelanggan.....	110
4.4 Analisis Verifikatif.....	112
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	113
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	113
4.4.1.2 Uji Multikolinieritas .....	115
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas .....	116
4.4.1.4 Uji Autokorelasi.....	117
4.4.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	118
4.4.3 Uji Koefisien Korelasi Pearson.....	121
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi .....	124
4.4.5 Pengujian Hipotesis .....	126
4.4.5.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) .....	126
4.4.5.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji T) .....	127
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>129</b>
5.1 Kesimpulan .....	129
5.2 Saran .....	129
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	