DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN……i

PERNYATAAN KEASLIAN……...ii

MOTTO.....iii

ABSTRAK.....iv

ABSTRACK.....v

KATA PENGANTAR……...vi

DAFTAR ISI…….……..…….ix

DAFTAR TABEL.....xiv

DAFTAR GAMBAR.....xix

DAFTAR LAMPIRAN.....xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian…….…….....1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah…….…13

1.2.1 Identifikasi Masalah…….....13

1.2.2 Rumusan Masalah……..……13

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian…….....14

1.3.1 Maksud Penelitian…….……14

1.3.2 Tujuan Penelitian……...…14

1.4 Kegunaan Penelitian…….……...…15

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian…….....17

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka……..…….……...18

2.1.1 Suasana Toko (Store Atmosphere)……18

2.1.1.1 Elemen Store Atmosphere.....19

2.1.1.2 Penciptaan Suasana Toko.....22

2.1.2 Kualitas Produk ……...…..……22

2.1.2.1 Faktor yang mepengaruhi Kualitas Produk 23

2.1.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....23

2.1.3 Loyalitas Pelanggan ……..……...…….26

2.1.3.1 Karakteristik loyalitas pelanggan.....27

2.1.3.2 Tahap – tahap Loyalitas Pelanggan.....28

2.1.3.3 Jenis – jenis Loyalitas Pelanggan.....30

2.1.4 Penelitian Terdahulu.....…….……31

2.2 Kerangka Pemikiran……...…….….....37

2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel….....…..…….…….....40

2.2.1.1 Keterkaitan Suasana Toko dengan Loyalitas Pelanggan.....40

2.2.1.2 Keterkaitan Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan….40

2.2.1.3 Keterkaitan Suasana Toko dengan Kualitas Produk.....41

2.3 Hipotesis…….…….…..……43

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian…….……..45

3.2 Metode Penelitian…….....45

3.2.1 Desain Penelitian……...46

3.2.2 Operasionalisasi Variabel……..49

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data……..52

3.2.3.1 Sumber Data……..52

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data…….…….53

3.2.3.3 Teknik Pengumpulan Data……..……..…….55

3.2.4.1 Uji Validitas.....57

3.2.4.2 Uji Reabilitas.....60

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis……62

3.2.5.1 Rancangan Analisis…….. 62

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis……..…….. 68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum Perusahaan.....73

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....73

4.1.2 Visi,Misi dan Nilai-nilai dasar Perusahaan.....74

4.1.3 struktur organisasi perusahaan.....75

4.2 Karakteristik Responden.....75

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....76

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....77

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....78

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....79

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan perbulan.....80

4.3 Analisis Deskriptif.....80

4.3.1 Tanggapan responden mengenai Suasana Toko.....80

4.3.1.1 Exterior.....81
4.3.1.2 General interior.....85
4.3.1.3 Store Layout.....88
4.3.1.4 Interior Display.....91
4.3.2 Tanggapan responden mengenai Kualitas Produk.....96
4.3.2.1 Kinerja (performance).....96
4.3.2.2 Ciri – ciri keistimewaan tambahan (fetures).....97
4.3.2.3 Kehandalan (reability).....98
4.3.2.4 Kesesuaian dengan spesifikasi
(conformance tospecifications),.....99
4.3.2.5 Daya tahan (durability).....102
4.3.2.6 kegunaan (serviceability).....105
4.3.2.7 Estetika.....108
4.3.2.8 kualitas yang dipresepsikan (perceived quality).....109
4.3.3 Tanggapan responden mengenai Loyalitas Pelanggan.....112
4.3.3.1 Melakukan Pembelian Secara Teratur.....113
4.3.3.2 Membeli Diluar lini Produk.....116
4.3.3.3 Menunjukan kekebalan dari tarikan persaingan tidak terpengaruh tarikan persaingan produk sejenis lainnya...119
4.3.3.4 Menolak Produk lain.....122
4.3.3.5 Merekomendasikan kepada orang lain.....125
4.4 Analisi Verifikatif.....128
4.4.1 Uji Asumsi klasik.....128

4.4.1.1 Uji Normalitas.....128
4.4.1.2 Uji Multikolineriaritas.....130
4.4.1.3 Uji Heteroskedasitisitas.....132
4.4.1.4 Uji autokorelasi.....133
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....134
4.4.2.1 Uji Koefisien Korelasi Pearson.....136
4.4.2.1.1 Korelasi Antara suasana toko dengan Loyalitas Pelanggan....136
4.4.2.3 Korelasi antara kualitas produk dengan loyalitas pelanggan.....138
4.4.2.2 Analisis Koefisien Determinasi.....140
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....142
4.4.3.1 Pengujian hipotesis secara simultan.....142
4.4.3.2 Pengujian hipotesis secara parsial.....144
4.4.3.2.1 Pengujian hipotesis parsial suasana toko dengan loyalitas pelanggan.....144
4.4.3.2.2 Pengujian hipotesis parsial kualitas produk dengan loyalitas pelanggan.....145
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan.....147
5.2 Saran.....149
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP