

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pemasaran	7
B. Ritel	8
1. Pengertian Ritel	9
2. Jenis Ritel	9
3. Fungsi Ritel	10
4. Keuntungan dan Kelemahan Ritel.....	12
C. Kualitas Pelayanan	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2. Faktor Kualitas Pelayanan	19
D. Perilaku Konsumen	21
1. Perspektif dalam Perilaku Konsumen	22
2. Ciri Perilaku Konsumen	23
E. Loyalitas Pelanggan	25
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2. Tahapan Loyalitas Pelanggan	26
3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	27
F. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	28
G. Kerangka Pemikiran	29
H. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	31
B. Definisi Konseptual	31

C. Definisi Operasional	33
D. Populasi dan Teknik Penyampelan	35
E. Jenis dan Sumber Data	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder	37
F. Metode Pengumpulan Data	37
1. Kuesioner	37
2. Observasi	38
G. Teknik Pengujian Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Reliabilitas	41
H. Teknik Analisis Data	42
1. Uji Normalitas	42
2. Uji Heteroskedastisitas	43
3. Uji Multikolinearitas	43
I. Analisis Regresi Linear Berganda	44
J. Uji Hipotesis	44
1. Uji t	45
2. Uji Statistik F	46
3. Koefisien Determinasi (R^2)	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	49
1. Sejarah Singkat Perusahaan	49
2. Visi dan Misi Perusahaan	51
3. Struktur Organisasi Perusahaan	52
B. Analisis Statistik Deskriptif	53
1. Karakteristik Responden	53
2. Analisis Jawaban Responden	58
C. Uji Asumsi Klasik	66
1. Uji Normalitas	66
2. Uji Heteroskedastisitas	68
3. Uji Multikoliniearitas	69
D. Analisis Regresi Linear Berganda	70
E. Uji Hipotesis	73
1. Uji t	73
2. Uji Statistik F	75
3. Koefisien Determinasi R^2	76
F. Pembahasan	77
1. Pengaruh Aspek Fisik terhadap Loyalitas Pelanggan	77
2. Pengaruh Reliabilitas terhadap Loyalitas Pelanggan	78
3. Pengaruh Interaksi Personal terhadap Loyalitas Pelanggan	79
4. Pengaruh Pemecahan Masalah terhadap Loyalitas Pelanggan	80
5. Pengaruh Kebijakan terhadap Loyalitas Pelanggan	81

6. Pengaruh Aspek Fisik, Reliabilitas, Interaksi Personal, Pemecahan Masalah, dan Kebijakan terhadap Loyalitas Pelanggan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	