

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perilaku Konsumen.....	11
2.2 <i>Store Image</i> (Citra Toko)	12
2.2.1 Komponen Citra Toko	13
2.3 Kepuasan Konsumen	21
2.3.1 <i>Emotional Satisfaction</i>	22
2.3.2 Alasan-Alasan Kepuasan Konsumen Perlu Diperhatikan.....	23
2.3.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen	23
2.3.4 Komponen Kepuasan Konsumen	24
2.3.5 Teori Kepuasan	24
2.3.6 Elemen-Elemen Kepuasan Konsumen	25
2.3.7 Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
2.4 Loyalitas Konsumen	27
2.4.1 Komponen Loyalitas	28
2.4.2 Karakteristik Pelanggan yang Loyal	28
2.4.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan	29
2.4.4 Jenis-Jenis Loyalitas	29
2.4.5 Cara Mengukur Loyalitas	30
2.5 Penelitian Terdahulu	31
2.6 Kerangka Pemikiran	33
2.7 Hipotesis	35
III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	37

3.3	Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1	Populasi.....	37
3.3.2	Sampel.....	37
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.4.1	Jumlah Sampel.....	38
3.4.2	Metode Penentuan Sampel	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.6	Definisi Konseptual	39
3.7	Definisi Operasional Variabel	41
3.8	Skala Pengukuran Variabel.....	43
3.9	Jenis dan Sumber Data	43
3.10	Pengujian Instrumen Data	44
3.10.1	Uji Validitas	44
3.10.2	Uji Reliabilitas	47
3.11	Analisis Data.....	48
3.11.1	Statistik Deskriptif	48
3.11.2	Uji Asumsi SEM	48
a.	Uji Normalitas	48
b.	Outlier	49
3.11.3	Analisis SEM (<i>Structural Equation Model</i>)	49
3.11.3	Uji Hipotesis	57
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.1.1	Sejarah Perusahaan	58
4.2	Karakteristik Responden	59
a.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
b.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	60
c.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir .	61
d.	Distribusi Responden Berdasarkan Profesi	62
e.	Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	62
f.	Distribusi Responden Berdasarkan Uang Saku	63
g.	Distribusi Responden Berdasarkan Berapa Kali Berbelanja di Toko Buku Gramedia	64
4.3	Hasil Analisis Data	65
4.3.1	Hasil Analisis Data Deskriptif.....	65
a.	Deskripsi Penilaian Pelanggan Terhadap Lokasi Toko	65
b.	Deskripsi Penilaian Pelanggan Terhadap Produk	67
c.	Deskripsi Penilaian Pelanggan Terhadap Harga	70
d.	Deskripsi Penilaian Pelanggan Terhadap Pelayanan Konsumen.....	72
e.	Deskripsi Penilaian Pelanggan Terhadap Fasilitas Fisik	74
f.	Deskripsi Penilaian Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
g.	Deskripsi Penilaian Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	78
4.4	Uji Asumsi SEM	80
4.4.1	Uji Normalitas	80

4.4.2 Outlier	82
4.5 Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	83
4.5.1 Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of fit test</i>)	83
4.5.2 Uji Kausalitas	84
4.5.3 Persamaan Struktural Model Pengukuran	89
4.6 Pengaruh Antar Variabel Penelitian	91
4.6.1 Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian	91
4.6.2 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian	92
4.7 Pembahasan	93
4.7.1 Pengaruh Lokasi Toko Terhadap Kepuasan Konsumen.....	93
4.7.2 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	94
4.7.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	96
4.7.4 Pengaruh Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.....	98
4.7.5 Pengaruh Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.....	99
4.7.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.....	101
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN