

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	
ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran	9
1.6 Hipotesis.....	12
II. LANDASAN TEORI	13
2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2 Eceran (<i>Retailing</i>)	13
2.3 Waralaba (<i>Franchise</i>).....	15
2.4 Bauran Pemasaran Eceran (<i>Retail Marketing Mix</i>).....	16
2.4.1 <i>Store Location</i>	17
2.4.2 <i>Product Characteristic</i>	17
2.4.3 <i>Customer Service</i>	18
2.4.4 <i>Retail Communication</i>	18
2.4.6 <i>Retail Price Consideration</i>	19
2.4.6 <i>Store Design & In Store Ambiance</i>	20
2.4.7 <i>Visual Merchandising</i>	23
2.5 Membangun Hubungan : Nilai dan Kepuasan Pelanggan.....	26

III. METODE PENELITIAN	27
3.1 Metode Pengumpulan Data	27
3.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	27
3.3 Definisi Operasional Variabel	29
3.2.1 Variabel Independen	29
3.2.2 Variabel Dependen	30
3.4 Pengukuran Variabel	30
3.5 Pengujian Alat Instrumen	31
3.5.1 Uji Validitas	31
3.5.2 Uji Reliabilitas	32
3.6 Metode Analisis Data	33
3.6.1 Analisis Kualitatif	33
3.6.2 Analisis Kuantitatif	36
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1 Gambaran Umum PT. Indomarco Prismatama	35
4.1.2 Gambaran Umum PT. Sumber Alfaria Trijaya	36
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	39
4.2.1 Uji Validitas	39
4.2.2 Uji Reliabilitas	39
4.3 Analisis Kualitatif	42
4.3.1 Identitas Responden Indomaret dan Alfamart	43
4.3.2 Variabel Bauran Pemasaran Eceran (<i>Retail Marketing Mix Application</i>) Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	48
4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	66
4.4 Analisis Kuantitatif	67
4.4.1 Analisis Model Regresi Binari Logistik	67
4.4.2 Nagelkerke R Square (R^2)	71
4.4.4 Uji Model Logistik Secara Parsial (Uji Wald)	72
4.4.5 Exp (B)/Odd Ratio	74
V. KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1. Hasil Uji Validitas Daftar Pernyataan.....	40
2. Hasil Uji Reliabilitas Daftar Pernyataan	42
3. Jumlah Responden Indomaret Berdasarkan Kelompok Usia	43
4. Jumlah Responden Alfamart Berdasarkan Kelompok Usia	43
5. Jumlah Responden Indomaret Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
6. Jumlah Responden Indomaret Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
7. Jumlah Responden Indomaret Berdasarkan Pekerjaan	45
8. Jumlah Responden Alfamart Berdasarkan Pekerjaan	46
9. Jumlah Responden Indomaret Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Perbulannya	47
10. Jumlah Responden Indomaret Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Perbulannya	47
11. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Store Location</i> Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	49
12. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Store Location</i> Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	49
13. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Product</i> <i>Characteristic</i> Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	50
14. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Product</i> <i>Characteristic</i> Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	51
15. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Customer Service</i> Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	52
16. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Customer Service</i> Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	53
17. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Retail Communication</i> Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	54
18. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Retail Communication</i> Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	55
19. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>In-Store Ambience</i> Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	56
20. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>In-Store Ambience</i> Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	57
21. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Retail Price</i> <i>Consideration</i> Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	58

22. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Retail Price Consideration</i> Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	59
23. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Store Design</i> Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	60
24. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Store Design</i> Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	61
25. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Visual Merchandising</i> Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	62
26. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang <i>Visual Merchandising</i> Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	63
27. Tabel Perbandingan Jawaban Responden Terhadap Bauran Pemasaran Eceran (<i>Retail Marketing Mix</i>) Indomaret dan Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	64
28. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang Kepuasan Responden Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	66
28. Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden Tentang Kepuasan Responden Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu	66
29. Hasil Analisis Regresi Binari Logistik Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	67
30. Hasil Analisis Regresi Binari Logistik Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	12

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pernyataan Kuesioner
2. Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner 30 Responden
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Terhadap 30 Responden
4. Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner 50 Responden Indomaret Jl. KH. Ghalib Pringsewu
5. Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner 50 Responden Alfamart Jl. KH. Ghalib Pringsewu
6. Hasil Analisis Regresi Logistik
7. Tabel r