

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>PERSEMBAHAN</b>	
<b>MOTTO</b>	
<b>SANWACANA</b>	
<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Kegunaan Penelitian.....	11
G. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	13
1. Ritel .....	13
2. Bauran Ritel .....	14
3. Kepuasan Konsumen.....	25
4. Hubungan Bauran Ritel dengan Kepuasan Konsumen .....	28
5. Hasil Penelitian yang Relevan .....	29
B. Kerangka Pikir .....	30
C. Hipotesis.....	37
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Metode Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel .....	39
1. Populasi .....	39

2. Sampel.....	40
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	40
C. Variabel Penelitian .....	41
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	41
1. Definisi Konseptual Variabel.....	41
2. Definisi Operasional Variabel.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Uji Persyaratan Instrumen Penelitian.....	46
1. Uji Validitas Angket .....	46
2. Uji Reliabilitas Angket.....	49
G. Uji Persyaratan Statistik Parametrik .....	52
1. Uji Normalitas .....	52
2. Uji Homogenitas .....	52
H. Uji Asumsi Klasik.....	53
1. Uji Linearitas Garis Regresi.....	53
2. Uji Multikolinearitas .....	54
3. Uji Autokorelasi .....	56
4. Uji Heteroskedastisitas.....	58
I. Uji Hipotesis .....	59
1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	59
2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan .....	62

<b>IV. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>65</b>
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	65
1. Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	65
2. Lokasi Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	66
3. Tata Kerja.....	66
4. Struktur Organisasi .....	71
5. Visi dan Misi Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung ....	73
6. UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung.....	74
B. Gambaran Umum Responden .....	76
C. Deskripsi Data.....	76
1. Data Mengenai Bauran Ritel Lokasi ( $X_1$ ).....	77
2. Data Mengenai Bauran Ritel Barang Dagang ( $X_2$ ).....	80
3. Data Mengenai Bauran Ritel Harga ( $X_3$ ) .....	84
4. Data Mengenai Bauran Ritel Promosi ( $X_4$ ).....	87
5. Data Mengenai Bauran Ritel Pelayanan ( $X_5$ ).....	90
6. Data Mengenai Bauran Ritel Suasana Toko ( $X_6$ ) .....	93
7. Data Mengenai Kepuasan Konsumen (Y).....	96
D. Uji Persyaratan Statistik Parametrik .....	99
1. Uji Normalitas .....	99
2. Uji Homogenitas Sampel .....	101
E. Uji Asumsi Klasik .....	103
1. Uji Linearitas Garis Regresi.....	103
2. Uji Multikolinearitas .....	106
3. Uji Autokorelasi .....	108

4. Uji Heterokedastisitas .....	109
F. Analisis Data .....	110
1. Pengujian Hipotesis secara Parsial.....	110
a. Pengaruh Lokasi ( <i>Location</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	110
b. Pengaruh Barang Dagang ( <i>Merchandise</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	112
c. Pengaruh Harga ( <i>Price</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	115
d. Pengaruh Promosi ( <i>Promotion</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	117
e. Pengaruh Pelayanan ( <i>Service</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	119
f. Pengaruh Suasana Toko ( <i>Store Atmosphere</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	122
2. Pengujian Hipotesis secara Simultan .....	124
a. Pengaruh Lokasi ( <i>Price</i> ), Barang Dagang ( <i>Merchandise</i> ), Harga ( <i>Price</i> ), Promosi ( <i>Promotion</i> ), Pelayanan ( <i>Service</i> ) dan Suasana Toko ( <i>Store Atmosphere</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	124
G. Pembahasan.....	128
1. Pengaruh Lokasi ( <i>Location</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung...	128
2. Pengaruh Barang Dagang ( <i>Merchandise</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	132
3. Pengaruh Harga ( <i>Price</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung ...	136
4. Pengaruh Promosi ( <i>Promotion</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	140
5. Pengaruh Pelayanan ( <i>Service</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung ...	143
6. Pengaruh Suasana Toko ( <i>Store Atmosphere</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	147
7. Pengaruh Lokasi ( <i>Price</i> ), Barang Dagang ( <i>Merchandise</i> ), Harga ( <i>Price</i> ), Promosi ( <i>Promotion</i> ), Pelayanan ( <i>Service</i> ) dan Suasana Toko ( <i>Store Atmosphere</i> ) terhadap Kepuasan Konsumen di UKM Mart Koperasi Mahasiswa Universitas Lampung .....	150

<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>154</b>
A. Kesimpulan.....	154
B. Saran .....	156

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**