

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I     PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	12
C. Tujuan Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II     KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Bisnis dan Lingkup Aktivitas Ritel .....	14
2. Definisi Manajemen Pemasaran .....	24
3. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	27
4. Kepuasan Pelanggan.....	35
5. Loyalitas Pelanggan.....	39
B. Penelitian Terdahulu .....	46
C. Rerangka Pemikiran .....	53
D. Hipotesis .....	53
BAB III    METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	55
B. Desain penelitian .....	55
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	57
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	60
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60

	F. Metode Analisis .....	61
BAB IV	METODE PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Penelitian .....	68
	B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	70
	1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
	2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	71
	3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
	4. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	73
	5. Deskripsi Jawaban Responden.....	74
	a. <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran) .....	74
	b. Kepuasan Pelanggan.....	76
	c. Loyalitas Pelanggan.....	77
	C. Metode Analisis.....	78
	1. Evaluasi <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	78
	a. <i>Convergent Validity</i> .....	78
	b. <i>Discriminant Validity</i> .....	83
	c. <i>Composite Reliability dan Cronbach Alpha</i> .....	84
	2. Evaluasi Model Struktur ( <i>Inner Model</i> ) .....	85
	a. Nilai <i>R-Square</i> .....	85
	b. Nilai <i>Predictive Relevance</i> .....	86
	3. Evaluasi <i>Goodness of Fit Model(Gof)</i> .....	87
	4. Hasil Uji Hipotesis ( <i>Resampling Bootstrapping</i> ) .....	88
	D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	96
	B. Saran .....	96
	DAFTAR PUSTAKA .....	98
	LAMPIRAN.....	103