

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
SURAT KETERANGAN UNGGAH MANDIRI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	xiv1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Ritel	14
2.2 Kepuasan Konsumen.....	22
2.3 Uji Validitas.....	27
2.4 Uji Reliabilitas.....	27
2.5 Importance Performance Analysis (IPA)	28
2.6 Customer Satisfaction Index (CSI)	33
2.7 Penelitian Terdahulu	36
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Objek dan Waktu Penelitian.....	38
3.2 Data Penelitian	38
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4 Tahap Pengolahan dan Analisis.....	39

3.5 Diagram Alir Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Profil Ritel.....	47
4.1.1 Klikindomaret	47
4.2 Karakteristik Responden	51
4.2.1 Usia	52
4.2.2 Jenis Kelamin	53
4.2.3 Domisili	54
4.2.4 Frekuensi Pembelian.....	55
4.3 Atribut Pernyataan	56
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.4.1 Uji Validitas	57
4.5 Hasil Penilaian Kuesioner	60
4.5 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	74
4.6 Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96