

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PENGAJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Batasan Masalah | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Ritel | 9 |
| B. Jenis Ritel | 10 |
| C. Bauran Pemasaran Ritel | 13 |
| D. Kepuasan Konsumen | 17 |
| E. Minang Mart | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| A. Objek Penelitian | 21 |
| B. Jenis Penelitian | 21 |
| C. Teknik Pengumpulan Data | 21 |
| D. Tahapan Penelitian | 22 |
| E. Analisis Data | 28 |
| 1. Jumlah Responden | 28 |

| | | |
|--|--|----|
| 2. | Pengolahan dan Pengujian Data | 29 |
| 3. | Pengujian Hipotesis | 32 |
| F. | Hipotesis Penelitian | 33 |
| G. | Definisi Operasional | 34 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 35 |
| A. | Deskripsi Penelitian | 35 |
| B. | Uji Data Penelitian | 35 |
| 1. | Uji <i>Content Validity Ratio</i> | 35 |
| 2. | Uji Validitas | 38 |
| 3. | Uji Reabilitas | 40 |
| C. | Gambaran Umum Responden | 43 |
| 1. | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 43 |
| 2. | Responden Berdasarkan Usia | 44 |
| 3. | Responden Berdasarkan Pekerjaan | 44 |
| 4. | Responden Berdasarkan Jumlah Pengalaman Berbelanja di Minang Mart | 45 |
| 5. | Responden Berdasarkan Pengeluaran (Rata-Rata) Dalam Berbelanja di Minang Mart | 46 |
| D. | Analisis Deskriptif Hasil Jawaban Responden | 47 |
| 1. | Analisis Deskriptif Bauran Pemasaran | 47 |
| 2. | Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen | 53 |
| E. | Uji Hipotesis | 55 |
| F. | Pembahasan | 58 |
| G. | Rekomendasi Perbaikan Layanan | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 73 |
| A. | Kesimpulan | 73 |
| B. | Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 74 |
| LAMPIRAN | | 76 |