

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Penelitian	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Ritel	11
2.1.1 Jenis-jenis Ritel.....	13
2.2.1 Tipe Kepemilikan Ritel.....	15
2.2 Konsep Pemasaran	16
2.3 Perilaku Konsumen	17

2.3.1	Keputusan Pembelian.....	18
2.4	Kepuasan Konsumen.....	20
2.5	Bauran Pemasaran Ritel (<i>Retail Marketing Mix</i>)	21
2.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	27
2.7	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	28
2.8	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Objek Penelitian	32
3.2	Data yang Diperlukan.....	35
3.3	Metode Pengumpulan Data	35
3.3.1	Data Primer	35
3.3.2	Data Sekunder	36
3.4	Tahapan Penelitian	36
3.5	Diagram Alir Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Profil <i>Independent Minimarket</i>	45
4.1.1	Profil Toko A	45
4.1.2	Profil Toko B	46
4.1.3	Profil Toko C	47
4.1.4	Profil Toko D	48
4.1.5	Profil Toko E.....	49
4.2	Karakteristik Responden	52
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.2	Berdasarkan Usia	53
4.2.3	Berdasarkan Pekerjaan.....	54

4.2.4	Berdasarkan Pendapatan	55
4.2.5	Berdasarkan Alasan Berbelanja	56
4.3	Uji Validitas Kuesioner	57
4.4	Uji Reliabilitas Kuesioner	59
4.5	Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	61
4.6	Hasil Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	67
4.6.1	Kuadran I (<i>Concentrate Here/ Prioritas Utama</i>).....	72
4.6.2	Kuadran II (<i>Keep Up the Good Work/ Pertahankan Prestasi</i>).....	73
4.6.3	Kuadran III (<i>Low Priority/ Prioritas Rendah</i>).....	77
4.6.4	Kuadran IV (<i>Possible Overkill/ Berlebihan</i>).....	79
4.7	Rekomendasi Perbaikan	81
4.8	<i>Common dan Spesific Problem</i>	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		94