



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan Dosen	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Abstraksi	xv
<i>Abstract</i>	xvi
Bab I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Lingkup Penelitian	5
1.6 Kontribusi Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan Penelitian	6



Bab II	7
2.1 Konsep Citra Toko	7
2.1.1 Faktor Sumber Daya Manusia Sebagai Dimensi Pengukuran Citra Toko.....	9
2.1.2 Faktor Kegiatan Promosi Sebagai Dimensi Pengukuran Citra Toko.....	10
2.1.3 Faktor Kebijakan Harga Sebagai Dimensi Pengukuran Citra Toko	10
2.1.4 Faktor Produk Inti Sebagai Dimensi Pengukuran Citra Toko	11
2.1.5 Faktor Kondisi Fisik Toko dan Fasilitas Pendukung Sebagai Dimensi Pengukuran Citra Toko	13
2.2 Konsep Kepuasan Konsumen	15
2.3 Konsep Frekuensi Kunjungan Kembali	16
2.4 Hipotesis	17
2.4.1 Faktor SDM Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	17
2.4.2 Kegiatan Promosi Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	17
2.4.3 Kebijakan Harga Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.4 Produk Inti Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
2.4.5 Kondisi Fisik Toko dan Fasilitas Pendukung Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	19
2.4.6 Faktor SDM Mempengaruhi Frekuensi Kunjungan Kembali.....	20
2.4.7 Kegiatan Promosi Mempengaruhi Frekuensi Kunjungan Kembali	21
2.4.8 Kebijakan Harga Mempengaruhi Frekuensi Kunjungan Kembali.....	22
2.4.9 Produk Inti Mempengaruhi Frekuensi Kunjungan Kembali.....	22



2.4.10 Kondisi Fisik Toko dan Fasilitas Pendukung Mempengaruhi Frekuensi Kunjungan Kembali	23
2.5 Model Penelitian	24
Bab III	26
3.1 Pendekatan Penelitian	26
3.2 Lokasi dan Obyek Penelitian	27
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.3.1 Kondisi Fisik Toko dan Fasilitas Pendukung	27
3.3.2 Faktor SDM	28
3.3.3 Produk Inti	29
3.3.4 Kebijakan Harga	30
3.3.5 Kegiatan Promosi	31
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.5 Desain Pengambilan Sampel	32
3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data	32
3.6.1 Sumber dan Jenis Data	32
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Uji Instrumen	33
3.7.1 Uji Validitas	33
3.7.2 Uji Reliabilitas	34
3.8 Metode Analisis Data	34



3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	34
3.8.2 Analisis Regresi Berganda	35
3.8.3 Pengujian Hipotesis	35
Bab IV	37
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	37
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	39
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.3 Hasil Uji Validitas.....	42
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.5 Statistik Deskriptif	45
4.6 Hasil Uji F.....	49
4.7 Hasil Uji Determinasi dan Uji Hipotesis	50
4.7.1 Hasil Uji Determinasi Model Satu	51
4.7.2 Hasil Uji Hipotesis Model Satu	51
4.7.3 Hasil Uji Determinasi Model Dua	53
4.7.4 Hasil Uji Hipotesis Model Dua	54
4.8 Hubungan Antar Variabel Ditinjau Dari Karakteristik Responden	55
4.8.1 Hubungan Variabel dengan Jenis Kelamin Responden	55



4.8.2 Hubungan Variabel dengan Usia Responden	57
4.8.3 Hubungan Variabel dengan Pendidikan Terakhir Responden	58
4.8.4 Hubungan Variabel dengan Pekerjaan Responden	60
Bab V	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
Daftar Pustaka	65
Lampiran	69



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Pengumpulan Data Kuesioner	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.6 Hasil Uji KMO dan Bartlett	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas: Validitas Konvergensi	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas: Uji Koefisien Cronbach's Alpha.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif: Nilai Minimum, Maksimum, Rerata, dan Deviasi Standar	46
Tabel 4.10 Tabel Jumlah Data Bernilai Kosong	48
Tabel 4.11 Hasil Uji F Model Regresi Satu dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Dependen.....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji F Model Regresi Dua dengan Frekuensi Kunjungan Kembali sebagai Variabel Dependen.....	50



Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi Model Satu dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Dependen.....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Model Satu dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Dependen.....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi Model Dua dengan Frekuensi Kunjungan Kembali sebagai Variabel Dependen	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Model Dua dengan Frekuensi Kunjungan Kembali sebagai Variabel Dependen.....	55
Tabel 4.17 Tabel Perbandingan Nilai Rerata dan Uji ANOVA satu arah Antar Variabel Ditinjau dari Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.18 Tabel Perbandingan Nilai Rerata, Maksimum, Minimum dan Uji ANOVA satu arah Antar Variabel Ditinjau dari Usia Responden	58
Tabel 4.19 Tabel Perbandingan Nilai Rerata dan Uji ANOVA Satu Arah Antar Variabel Ditinjau dari Pendidikan Terakhir Responden	59
Tabel 4.20 Tabel Perbandingan Nilai Rerata, Maksimum, Minimum dan Uji ANOVA Satu Arah Antar Variabel Ditinjau dari Pekerjaan Responden	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Model Penelitian	25
----------------------------------	----