

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. KepuasanPelanggan	
1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2 Aspek-aspek Kepuasan pelanggan.....	19
3 Pengukuran Kepuasan pelanggan	20
B. Store Atmosphere	
1 Pengertian store Atmosphere	21
2 Pengaruh store Atmosphere	25
3 Elemen-elemen store Atmosphere	26
C. Hubungan Antara Store Atmosphere dengan Kepuasan Pelanggan	27
D. Kerangka teoritis	28
E. Hipotesis	30
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Variabel dan definisi Operasional	
1 Metode Penelitian	31
2 Identifikasi Variabel.....	31
3 Definisi Operasional	32
a. Store Atmosphere	32
b. kepuasan Pelanggan.....	35
B. populasi, Sampel, danTeknik Sampling	36
C. Pengumpulan data	38
1 Teknik Pengumpulan Data.....	38
a. Skala Store Atmosphere	39
b. Skala Kepuasan pelanggan	40
D. Validitas dan reliabilitas.....	41
1 uji Validitas	41
2 uji Reliabilitas	44
E. Analisis data	45
1 Uji Normalitas	45
2 Uji Linieritas.....	46

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	47
1 Deskripsi Subjek	47
2 Pengujian Hipotesis	50
a. Uji Reliabilitas	50
b. Uji Normalitas	51
c. Uji Linieritas	51
d. Uji Hipotesis	52
B. Pembahasan	53

BAB V: PENUTUP

A. Simpulan	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA