

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	v
PERNYATAAN UNGGAH KARYA TULIS	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
1. Bagi Peneliti	12
2. Bagi Pemilik/Pengelola <i>Clemen Baby Shop</i>	12

3. Bagi Akademisi	12
E. Metode Penelitian	12
1. Jenis Penelitian	13
2. Subjek Penelitian	13
3. Objek Penelitian	13
4. Jenis Data Penelitian	13
a. Data Primer	13
b. Data Sekunder	14
5. Teknik Pengumpulan Data	14
a. Populasi	14
b. Sampel	14
6. Teknik Analisis Data	18
a. Uji Validitas Data	18
b. Uji Reliabilitas Data	18
c. Uji Asumsi Klasik	19
d. Analisis Regresi Berganda	23
F. Sistematika Penulisan	24

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pemasaran dan <i>Marketing Mix</i>	25
B. Perilaku Konsumen (<i>Customer Behaviour</i>)	26
C. Kualitas Produk (<i>Product Quality</i>)	27
D. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	30
E. Suasana Toko (<i>Store Atmosphere</i>)	32

F. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	34
G. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
H. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
I. Hubungan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan	41

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Latar Belakang Perusahaan	42
1. Sejarah Singkat Perusahaan	42
2. Visi dan Misi Perusahaan	42
3. Struktur Organisasi Perusahaan	43
B. Aktivitas Perusahaan Pada Umumnya	44
C. Peta <i>Clemen Baby Shop</i>	46
D. Kualitas Produk	46
E. Kualitas Layanan	49
F. Suasana Toko	50

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	54
B. Analisis Jawaban Responden	56
C. Uji Validitas	58
D. Uji Reliabilitas	60
E. Uji Asumsi Klasik	61
1. Uji Normalitas	61
2. Uji Heteroskedastisitas	61

3. Uji Multikolinearitas	62
4. Uji Hipotesis	64
F. Analisis Regresi Berganda	66
G. Pembahasan	69

BAB V. PENUTUP

A. Simpulan	72
B. Saran	74
C. Implikasi Manajerial	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan <i>Clemen Baby Shop</i>	5
Tabel 1.2 Toko Perlengkapan Bayi di Palembang	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Analisis Jawaban Responden	56
Tabel 4.5 Uji Validitas	58
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.7 One-Sample Kolmogorov-Sminorv Test	61
Tabel 4.8 Uji <i>Glejser</i>	62
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.10 Uji t	64
Tabel 4.11 Uji F	65
Tabel 4.12 Analisis Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.13 Analisis Regresi Berganda	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Clemen Baby Shop</i>	43
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Identitas Responden

Lampiran 2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Lampiran 3. Uji Validitas

Lampiran 4. Uji Reliabilitas

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6. Kuesioner

Lampiran 7. Tabel Tabulasi Data Kuesioner

Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi