

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Peneltian.....	13
E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	15
F. Penegasan Istilah.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Perilaku Konsumen	19

B. Kepuasan Konsumen	24
C. Lokasi	31
D. Harga	34
E. Tata Letak.....	40
F. Pengaruh Lokasi Terhadap kepuasan Konsumen.....	45
G. Pengaruh Harga Terhadap kepuasan Konsumen.....	49
H. Pengaruh Tata Letak Terhadap kepuasan Konsumen	52
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	54
J. Kerangka Konseptual	60
K. Hipotesis.....	62
L. Mapping Variabel, Teori dan Indikator.....	63
BAB III METODE PENELITIAN	66
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	66
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	68
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	70
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	72
E. Teknik Analisis Data.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	85
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	85
B. Karakteristik Responden	86
C. Deskripsi Variabel Penelitian	87
D. Statistik Deskriptif	93
E. Analisis Data	94

BAB V PEMBAHASAN	110
A. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	110
B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	113
C. Pengaruh Tata Letak Toko Terhadap Kepuasan Konsumen	116
D. Pengaruh Lokasi, Harga, dan Tata Letak Toko Terhadap Kepuasan Konsumen.....	118
BAB VI PENUTUP	120
A. Kesimpulan.....	121
B. Saran	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Mapping Penelitian	63
Tabel 3.1 Skala likert	72
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Variabel.....	74
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	87
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Lokasi	88
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga	89
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Tata Letak	90
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen	91
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif	93
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	95
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	96
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	97
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	99
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser	101
Tabel 4.13 Uji Autokorelasi.....	103
Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Berganda.....	104
Tabel 4.15 Uji-T.....	106
Tabel 4.16 Uji-F.....	107
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Belanja Online.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	62
Gambar 4.1 P-Plot Normalitas Data	98
Gambar 4.2 Scatterplot Uji Heterokedastisitas	101

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 :Kuesioner Peneltian
- Lampiran 2 :Tabulasi Hasil Angket
- Lampiran 3 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 9 : Koefisien Determinasi
- Lampiran 10 : Dokumentasi
- Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 12 : Bukti Kendali Bimbingan
- Lampiran 13 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 14 : Riwayat Hidup