

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	14
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	16
F. Ruang Lingkup Penelitian	17

G.	Penegasan Istilah	18
H.	Sistematika Penulisan.....	20
BAB II LANDASAN TEORI		22
A.	Perilaku Konsumen	22
1.	Pengertian Perilaku Konsumen	22
2.	Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Perilaku Konsumen	23
3.	Manfaat Mempelajari Perilaku Konsumen.....	24
B.	Kepuasan Konsumen	25
1.	Pengertian Kepuasan Konsumen	25
2.	Indikator Kepuasan Konsumen	27
3.	Strategi Kepuasan Konsumen	28
4.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	29
C.	Kualitas Pelayanan	31
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	31
2.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	32
3.	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	33
D.	Kelengkapan Produk	35
1.	Pengertian Kelengkapan Produk	35
2.	Indikator Kelengkapan Produk.....	36
3.	Hubungan Kelengkapan Produk Dengan Kepuasan Konsumen	37
E.	<i>Display Layout</i>	38
1.	Pengertian <i>Display Layout</i>	38
2.	Indikator <i>Display Layout</i>	39
3.	Hubungan <i>Display Layout</i> Dengan Kepuasan Konsumen	41
F.	Kajian Penelitian Terdahulu	42

G. Kerangka Konseptual	45
H. Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian	49
1. Populasi	49
2. Sampling.....	50
3. Sampel Penelitian	50
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Penelitian.....	52
1. Sumber Data	52
2. Variabel Penelitian	53
3. Skala Penelitian	53
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	54
1. Teknik Pengumpulan Data	54
2. Instrumen Penelitian	54
E. Uji Instrumen.....	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas.....	56
F. Teknik Analisis Data	57
1. Uji Multikolinieritas	57
2. Uji Analisis.....	58
3. Uji Hipotesis.....	59
4. Uji Asumsi Klasik.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63

B.	Karakteristik Responden	65
C.	Deskripsi Variabel Penelitian	67
D.	Uji Instrumen.....	70
E.	Analisis Data.....	72
BAB V PEMBAHASAN		77
A.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan <i>Display Layout</i> terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ayu Accessories Sobontoro	77
B.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ayu Accessories Sobontoro	80
C.	Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ayu Accessories Sobontoro	83
D.	Pengaruh <i>Display Layout</i> terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko Ayu Accessories Sobontoro	86
BAB VI PENUTUP		90
A.	Kesimpulan.....	90
B.	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		99