DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Bisnis Ritel 7
2.1.1 Pengertian Bisnis Eceran (Ritel) 7
2.1.2 Fungsi Bisnis Ritel 7
2.1.3 Jenis-jenis ritel 8
2.1.4 Perilaku Konsumen dalam Ritel 10
2.1.4 Strategi Bauran Pemasaran Ritel 11
2.2 Customer Experience 11
2.2.1 Pengertian Customer Experience 11
2.3 Customer satisfaction (Kepuasan Pelanggan) 14
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan 14
2.3.2 Elemen program Kepuasan Pelanggan 14
2.3.3 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan 16
2.4 Hubungan antara Customer Experience dengan Customer Satisfaction. 17

2.5 Penelitian Terdahulu 18
2.6 Kerangka Konseptual 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 21
3.1 Jenis dan Sumber Data 21
3.2 Prosedur Pengumpulan Data 21
3.3 Teknis Analisis 22
3.4 Definisi Operasional 23
3.5 Skala Pengukuran Variabel 24
3.6 Populasi dan Sampel 25
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas 25
3.8 Pengujian Hipotesis 26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian 29
4.1.1 Gambaran Umum Transmart Carrefour Surabaya 29
4.2 Karakteristik Responden 29
4.2.1 Usia Responden 30
4.3 Tanggapan Responden 31
4.3.1 Variabel Sense (X1) 31
4.3.2 Variabel Feel (X2) 32
4. 4 Tanggapan dan Penilaian Responden Variabel Feel (X2) 32
4.3.3 Variabel Think (X3) 32
4.3.4 Variabel Act (X4) 33
4.3.5 Variabel Relate (X5) 34
4.3.6 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) 35
4.4 Analisa Statistik Deskriptif Variabel Penelitian 38
4.4.1 Uji Asumsi Klasik 38
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda 41
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis 43
4.6.1 Hasil Pengujian Uji F 43
4.6.2 Hasil Pengujian Uji T (Parsial) 44
4.6.3 Hasil Pengujian Uji R 45
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian 46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 47
5.1 Kesimpulan 47
5.2 Saran 48
DAFTAR PUSTAKA 51
LAMPIRAN 53
Lampiran 1 Jadwal Penelitian 53
Lampiran 2 Kuesioner 55
Lampiran 3 Hasil Kuisioner 59
Lampiran 4 Hasil SPSS 63

UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
UISI