

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTNGAN AKADEMIS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Suasana Toko.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.4 Kerangka Pemikiran	12
2.3 Model Penelitian	13
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	13
2.5.1 Pengaruh Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	13
2.5.2 Pengaruh Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen.....	14
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	14
BAB III METODELOGI PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Populasi dan Sampel.....	15
3.2.1 Populasi	15

3.2.2 Sampel.....	16
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	16
3.3 Data Penelitian	17
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	17
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	17
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.4.1 Variabel Independen (X).....	18
3.4.2 Variabel Dependen (Y).....	18
3.5 Teknik Analisis Data.....	19
3.5.1 Pengujian Instrumen Penelitian	20
3.5.1.1 Uji Validitas	20
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	20
3.5.3 Uji Hipotesis	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1 Profil Objek Penelitian.....	24
4.1.2 Visi Misi Zangrandi Ice cream	25
4.2 Hasil Penelitian	25
4.2.1 Karakteristik Responden.....	25
4.2.2 Analisis Deskriptif	26
4.3 Analisis Data	29
4.3.1 Uji Intrumen.....	29
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
4.3.3 Uji Hipotesis	32
4.4 Pembahasan.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN	41