

## DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Sampul Depan Skripsi.....	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Abstraksi.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	11
2.2.2 Konsep Pemasaran.....	12
2.2.3 Prilaku Konsumen.....	15
2.2.4 Model Perilaku Konsumen.....	16
2.2.5 Analisis Perilaku Konsumen.....	17

2.2.6 Faktor Utama Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	19
2.2.7 Kepuasan Konsumen.....	22
2.2.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.8.1 Nilai.....	23
2.2.8.2 Daya Saing.....	25
2.2.8.3 Persepsi Konsumen.....	25
2.2.8.4 Tingkat Kepentingan Konsumen.....	27
2.2.9 Bauran Barang dan Jasa.....	29
2.2.10 Kinerja Pelayanan.....	31

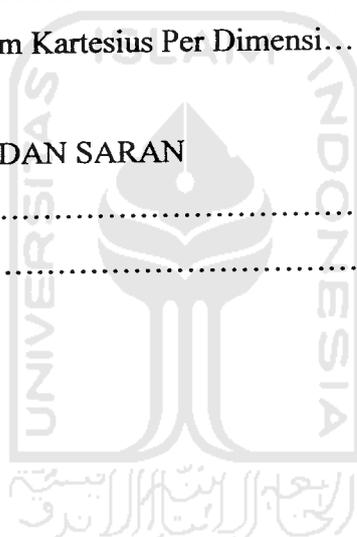
### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	37
3.2 Falsafah Bazar Swalayan.....	40
3.3 Struktur Organisasi.....	41
3.4 Aspek Personalia.....	44
3.5 Aktivitas Perusahaan.....	46
3.6 Strategi Pemasaran Bazar Swalayan.....	46
3.6.1 Target Pasar dan Perilakunya.....	46
3.6.2 Strategi Marketing Mix.....	47
3.7 Metode Penelitian.....	52
3.7.1 Jenis Data.....	52
3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	53
3.7.3 Metode Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel.....	54
3.7.4 Teknik Analisis Data.....	56

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Diskripsi Penelitian.....	62
4.1.1 Uji Instrumen Penelitian.....	62
4.2 Analisis Deskriptif.....	65
4.2.1 Jenis Kelamin.....	65

4.2.2 Umur.....	66
4.2.3 Status Perkawinan.....	67
4.3.4 Pendidikan.....	68
4.2.5 Jenis Pekerjaan.....	69
4.2.6 Pendapatan per Bulan.....	70
4.2.7 Frekuensi Pembelian.....	71
4.3 Analisis Kuantitatif.....	73
4.3.1 Analisis Kepuasan.....	73
4.3.2 Analisis Importance-Performance.....	75
4.3.3 Analisis Diagram Kartesius Per Item Dimensi.....	79
4.3.4 Analisis Diagram Kartesius Per Dimensi.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil Uji Validitas.....	63
4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	64
4.3 Jenis Kelamin Responden.....	65
4.4 Umur Responden.....	66
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	67
4.6 Tingkat Pendidikan Responden.....	68
4.7 Pekerjaan Responden.....	69
4.8 Tingkat Pendapatan Responden.....	71
4.9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	72
4.10 Tingkat Kesesuaian Harapan dan Kinerja Pada Bazar Swalayan.....	76
4.11 Koordinat Importance-Performance Analisis.....	80
4.12 Analisis Diagram Kartesius Per Dimensi.....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Diagram Model “Kotak Hitam” Pembeli.....	17
2.2 Tahap-Tahap Proses Pembelian.....	18
2.3 Diagram Konsep Kepuasan Konsumen.....	22
3.1 Struktur Organisasi Bazar Swalayan.....	44
3.2 Diagram Kartesius.....	61
4.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Bazar Swalayan Per Item.....	82
4.2 Diagram Importance-Performance Bazar Swalayan Per Dimensi.....	88

