

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan.....	ii
Halaman Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman pengesahan Pengujian Skripsi.....	v
Halaman persembahan.....	vi
Halaman Moto.....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Pengertian Pemasaran.....	9
2.3 Konsep pemasaran.....	10
2.4 Retailing.....	13
2.5 Perilaku Konsumen.....	17
2.6 Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
2.7 Harapan.....	22
2.8 Kinerja.....	25
2.9 Proses Keputusan Pembelian.....	27
2.10 Karakteristik Konsumen.....	30
2.11 Hipotesis penelitian.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel.....	33
3.2 Variabel penelitian.....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.4 Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

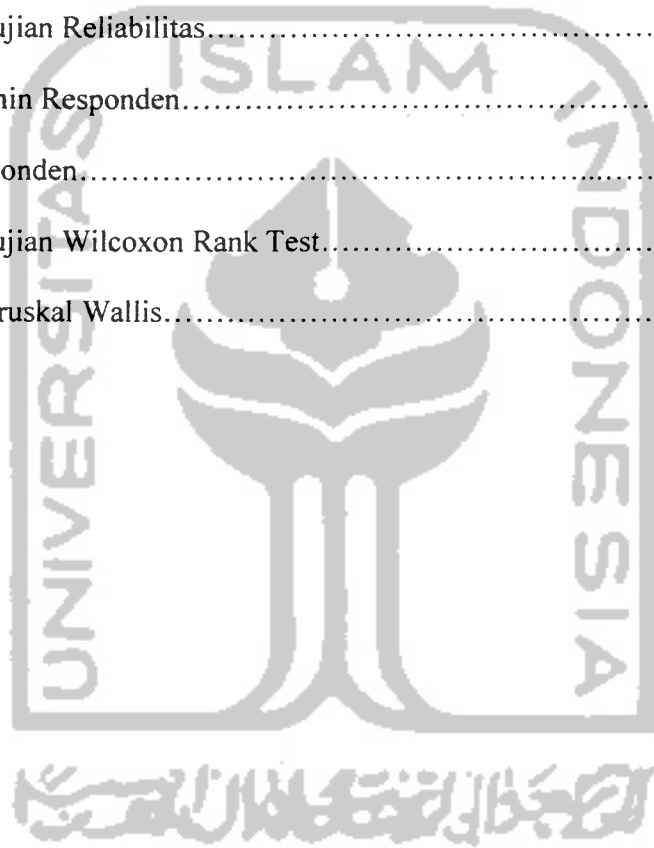
4.1 Uji Instrumen Penelitian.....	47
4.2 Analisis Diskriptif.....	49

4.2.1 jenis kelamin.....	49
4.2.2 Umur.....	50
4.3 Analisis Statistik.....	51
4.3.1 Analisis Selisih	52
4.3.2 Pengujian Hipotesis.....	55
1. Pengujian Hipotesis pertama.....	55
2. Pengujian Hipotesis Kedua.....	57
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel	
3.1 Hasil Uji Validitas.....	41
4.1 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	48
4.2 Jenis Kelamin Responden.....	49
4.3 Umur Responden.....	50
4.4 Hasil Pengujian Wilcoxon Rank Test.....	53
4.5 Hasil Uji Kruskal Wallis.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- I Surat Ijin Penyebarab Kuisioner Kepada Konsumen Susindo Swalayan
Temanggung dan Daftar pertanyaan Untuk Respomden
- II Data Try Out 30 Responden dan Tabel Korelasi Pearson Product Moment
- III Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan dan Kinerja
- IV Rekapitulasi Data Hasil Jawaban 96 Responden Konsumen Susindo Swalayan
Temanggung
- V Hasil Analisis Uji Jenjang Bertanda Wilcoxon
- VI Hasil Analisis Ragam Satu Arah Kruskal wallis

