

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II	6
2.1 LANDASAN TEORI	6
2.1.1 RITEL	6
2.1.2 MINIMARKET	18
2.1.3 BAURAN RITEL (<i>RETAILING MIX</i>)	24
2.1.4 KEPUASAN PELANGGAN	30
2.1.5 LOYALITAS PELANGGAN	35
2.2 MODEL TEORI	40
2.3 HIPOTESIS PENELITIAN	43
BAB III	45
3.1 JENIS PENELITIAN	45
3.2 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	45
3.3 SUMBER DATA	46
3.4 POPULASI DAN SAMPEL	46
3.4.1 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	46
3.5 DEFINISI OPERASIONAL	46
3.6 METODE ANALISIS DATA	52
3.6.1 MODEL STRUKTURAL	54
3.6.2 MODEL PENGUKURAN	55

3.6.3 METODE SOBEL	56
BAB IV	57
4.1 HASIL PENELITIAN	57
4.1.1 GAMBARAN UMUM INDOMARET PUNTODEWO	57
4.1.2 DISTRIBUSI KARAKTERISTIK RESPONDEN	59
4.1.3 DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN	60
4.1.4 EVALUASI MODEL PENGUKURAN	64
4.2 UJI HIPOTESIS	74
4.2.1 UJI HIPOTESIS PERTAMA	74
4.2.2 UJI HIPOTESIS KEDUA	77
4.2.3 UJI HIPOTESIS KETIGA	80
4.2.4 UJI HIPOTESIS KEEMPAT	81
4.3 PEMBAHASAN	82
4.3.1 HIPOTESIS PERTAMA	84
4.3.2 HIPOTESIS KEDUA	86
4.3.3 HIPOTESIS KETIGA	87
4.3.4 HIPOTESIS KEEMPAT	87
BAB V	89
5.1 SIMPULAN	89
5.2 SARAN	90
DAFTAR PUSTAKA	91

