

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN..... | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| E. Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 10 |
| A. Loyalitas Konsumen..... | 10 |
| B. Kepuasan Konsumen | 14 |
| C. Persepsi Harga..... | 18 |
| D. Keragaman Produk..... | 20 |
| E. <i>Store Atmosphere</i> | 23 |
| F. Penelitian Terdahulu | 26 |
| G. Kerangka Berpikir | 33 |
| H. Hipotesis Penelitian..... | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 37 |
| A. Jenis dan Pendekatan..... | 37 |
| B. Setting Penelitian..... | 37 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 37 |
| D. Identifikasi Variabel | 39 |
| E. Variabel Operasional | 39 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| G. Teknik Analisis Data | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 46 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 46 |
| B. Gambaran Umum Subjek Penelitian..... | 46 |
| C. Deskripsi Data Penelitian | 49 |

| | |
|---|-----------|
| D. Pengujian Instrumen Penelitian | 55 |
| E. Analisis Data..... | 59 |
| F. Uji Hipotesis | 65 |
| G. Uji Sobel | 67 |
| H. Pembahasan..... | 69 |
| 1. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen | 69 |
| 2. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 70 |
| 3. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Konsumen | 71 |
| 4. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen | 73 |
| 5. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Konsumen | 74 |
| 6. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen | 76 |
| 7. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening | 77 |
| 8. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening | 78 |
| 9. Pengaruh <i>Store Atmosphere</i> terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening | 78 |
| BAB V PENUTUP | 80 |
| A. Kesimpulan | 80 |
| B. Keterbatasan Penelitian | 80 |
| C. Saran..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Swalayan di Kabupaten Pati | 1 |
| Tabel 1.2 Ringkasan Observasi Awal Perbandingan Antar Swalayan | 3 |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 27 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 39 |
| Tabel 3.2 Kriteria Evaluasi SEM pada Uji Kesesuaian Model | 44 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 47 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pekerjaan . | 48 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian | 49 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Data Terkait Persepsi Harga | 49 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Data Terkait Keragaman Produk | 51 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Data Terkait Store Atmosphere | 52 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Data Terkait Loyalitas Konsumen | 53 |
| Tabel 4.9 Deskripsi Data Terkait Kepuasan Konsumen | 54 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen | 56 |
| Tabel 4.11 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen | 57 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Konstruk Reliabilitas | 58 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas Data | 60 |
| Tabel 4.14 Hasil <i>Mahalanobis Distance</i> | 61 |
| Tabel 4.15 Hasil Indeks <i>Goodness of Fit</i> Full Model..... | 64 |
| Tabel 4.16 Hasil Indeks <i>Goodness of Fit</i> Model Modifikasi | 65 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis | 65 |
| Tabel 4.18 Ringkasan Koefisien Variabel | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Grafik Penjualan Swalayan Surya Baru | 4 |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir | 33 |
| Gambar 4.1 Uji Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen | 56 |
| Gambar 4.2 Uji Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen | 57 |
| Gambar 4.3 Diagram Jalur | 59 |
| Gambar 4.4 Hasil Formula CHIINV | 61 |
| Gambar 4.5 Output Model SEM awal | 63 |
| Gambar 4.6 Output Model SEM setelah dilakukan Modifikasi | 64 |

