**DAFTAR ISI**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang masalah 1

1.2 rumusan masalah 7

1.3 tujuan penelitian 8

1.4 manfaat penelitian 8

**BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGUJIAN HIPOTESIS**

2.1 Landasan teori 9

2.1.1 kepuasan pelanggan 9

2.1.1.1 pengertian kepuasan 9

2.1.1.2 pengukuran kepuasan 10

2.1.2 retailing mix 12

2.1.2.1 pengertian retailing mix 12

2.1.2.2 elemen retailing mix 12

2.1.3 kualitas pelayanan 16

2.1.3.1 pengertian kualitas 16

2.1.3.2 pengertian kualitas pelayanan 16

2.1.4 kualitas produk 21

2.1.4.1 pengertian kualitas produk 21

2.1.4.2 desain produk 25

2.1.5 harga 26

2.1.5.1 pengertian harga 26

2.2 tinjauan penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis 33

2.2.1 pengaruh retailing mix terhadap kepuasan konsumen 33

2.2.2 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 34

2.2.3 pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan 35

2.2.4 pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan 36

2.3 kerangka konseptual 37

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Objek penelitian 38

3.2 populasi dan sampel 38

3.2.1 populasi 38

3.2.2 sampel 38

3.2.3 teknik pengambilan sampel 39

3.3 jenis dan sumber data 39

3.3.1 jenis data 39

3.3.2 sumber data 39

3.4 teknik pengumpulan data 40

3.5 defenisi operasional variabel 40

3.5.1 kepuasan konsumen 40

3.5.2 retailing mix 41

3.5.3 kualitas pelayanan 41

3.5.4 kualitas produk 41

3.5.5 harga 42

3.6 skala pengukuran variabel 42

3.7 teknik analisis data 43

3.7.1 analisis deskriptif 43

3.7.2 analisa inferensial 44

3.8 uji asumsi klasik 45

3.8.1 uji asumsi normalitas 45

3.8.2 uji multikolinearitas 45

3.8.3 uji heteroskedastisitas 46

3.9 analisis regresi liniear berganda 46

3.10 uji hipotesis 47

3.10.1 uji f 47

3.10.2 uji T-tes statistik 47

3.10.3 uji koefisien determinasi (R2) 48

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 deskriptif umum responden 50

4.1.1 profil responden berdasarkan gender 50

4.1.2 profil responden berdasarkan umur 51

4.1.3 profil responden berdasarkan pekerjaan 52

4.1.4 profil responden berdasarkan pendidikan terakhir 53

4.1.5 profil responden berdasarkan pengeluaran perbulan 53

4.2 uji inferensial 54

4.2.1 uji validitas 54

4.2.1.1 uji validitas variabel retailing mix 54

4.2.1.2 uji validitas variabel kualitas pelayanan 56

4.2.1.3 uji validitas kualitas produk 59

4.2.1.4 uji validitas variabel harga 60

4.2.1.5 uji validitas variabel kepuasan konsumen 60

4.2.2 uji reabilitas 61

4.3 analisa deskriptif 62

4.3.1 rata-rata dan TCR variabel retailing mix 63

4.3.2 rata-rata dan TCR variabel kualitas pelayanan 65

4.3.3 rata-rata dan TCR variabel kualitas produk 67

4.3.4 rata-rata dan TCR variabel harga 68

4.3.5 rata-rata dan TCR variabel kepuasan konsumen 69

4.4 uji asumsi klasik 70

4.4.1 uji normalitas 70

4.4.2 uji multikoleniaritas 71

4.4.3 uji heteroskedastisitas 72

4.5 analisi regresi linier berganda 73

4.5.1 hasil uji koefisien determinasi (R2) 75

4.5.2 uji kelayakan model (uji Fstatistik) 75

4.5.3 uji hipotesis 75

4.6 pembahasan 77

4.6.1 pengaruh retailing mix terhadap kepuasan konsumen 77

4.6.2 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen 78

4.6.3 pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen 79

4.6.4 pengaruh kualitas harga terhadap kepuasan konsumen 79

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 kesimpulan 81

5.2 keterbatasan penelitian 81

5.3 implikasi dan saran penelitian 82

5.3.1 implikasi penelitian 82

5.3.2 saran penelitian 82

Daftar pustaka 84

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 tabel keluhan pengunjung swalayan yossi tabing 4

Tabel 4.1 tabel profil responden berdasarkan gender 51

Tabel 4.2 tabel profil responden berdasarkan umur 51

Tabel 4.3 tabel profil responden berdasarkan pekerjaan 52

Tabel 4.4 tabel profil responden berdasarkan pendidikan terakhir 53

Tabel 4.5 tabel profil responden berdasarkan pengeluaran per bulan 54

Tabel 4.6 tabel uji validitas retailing mix tahap 1 55

Tabel 4.7 tabel uji validitas retailing mix tahap 2 56

Tabel 4.8 tabel uji validitas kualitas pelayanan tahap 1 57

Tabel 4.9 tabel uji validitas kualitas pelayanan tahap 2 58

Tabel 4.10 tabel uji validitas kualitas produk 59

Tabel 4.11 tabel uji validitas harga 60

Tabel 4.12 tabel uji validitas kepuasan konsumen 61

Tabel 4.13 tabel uji reabilitas 62

Tabel 4.14 tabel rata-rata dan TCR variabel retailing mix 64

Tabel 4.15 tabel rata-rata dan TCR variabel kualitas pelayanan 66

Tabel 4.16 tabel rata-rata dan TCR kualitas produk 67

Tabel 4.17 tabel rata-rata dan TCR harga 68

Tabel 4.18 tabel rata-rata dan TCR kepuasan konsumen 70

Tabel 4.19 tabel uji one-sample kolmogorov-smirnov 71

Tabel 4.20 tabel uji multikolinieritas 72

Tabel 4.21 tabel uji heteroskedastisitas 73

Tabel 4.22 tabel hasil analisis regresi linier berganda 73

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 kerangka konseptual 37