**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI i**

**SURAT PERNYATAAN ii**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI v**

**DAFTAR GAMBAR x**

**DAFTAR TABEL xi**

**DAFTAR LAMPIRAN xii**

**ABSTRAK xiii**

**ABSTRAC xiv**

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Perumusan Masalah 7
  3. Tujuan Penelitian 8
  4. Manfaat Penelitian 9

**BAB II KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS**

* 1. Loyalitas Pelanggan 10
     1. Karakter Loyalitas Pelanggan 12

2.1.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan 13

2.1.3 Prasyarat bagi Loyalitas 15

2.1.3 Hubungan Ritel dengan Loyalitas Pelanggan 18

* 1. Retail Marketing 19
     1. Unsur-Unsur Bauran ritel 22
  2. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis 31
     1. Pengaruh Lokasi Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan 31
     2. Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan 32
     3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan 33
     4. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan 34
     5. Pengaruh atmosfer dalam gerai Terhadap Loyalitas Pelanggan 35
     6. Pengaruh retail service Terhadap Loyalitas Pelanggan 36
  3. Kerangka Konseptual 36

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

* 1. Objek Penelitian 38
  2. Populasi dan Sampel 38
     1. Populasi 38
     2. Sampel 38
  3. Jenis Data dan Sumber Data 39

3.3.1 Jenis Data 39

3.3.2 Sumber Data 32

* 1. Teknik Pengumpulan Data 32
  2. Definisi Operasional Variabel 40
     1. Variabel Independent 40
     2. Variabel Dependent 42
  3. Skala Pengukuran Variabel 43
  4. Uji Instrumen Penelitian 43
     1. Uji Validitas 43
     2. Uji Reliabilitas 44
  5. Metode Analisis Data 44
     1. Analisis Deskriptif 44
     2. Analisis Inferensial 45

3.8.2.1 Uji Asumsi Klasik 45

3.8.2.2 Regresi Linear Berganda 47

3.8.2.3 Koefisien Determinasi 47

3.8.2.1 Uji Kelayakan Model Uji F-Statistik 48

* 1. Pengujian Hipotesis 49
     1. Uji T-tes Statistic 35

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. Profil Responden 50
  2. Pengujian Instrumen Penelitian 53
     1. Pengujian Validitas 53
     2. Pengujian Reliabilitas 60
  3. Analisis Deskriptif 61
     1. Variabel Loyalitas 61
     2. Variabel Lokasi 63
     3. Variabel Produk 64
     4. Variabel Harga 65
     5. Variabel Promosi 66
     6. Variabel Atmosfer dalam Gerai 67
     7. Retail Service 68
  4. Uji Asumsi Klasik 69
     1. Uji Normalitas 69
     2. Uji Multikolonieritas 70
     3. Uji Heteroskedastisitas 71
  5. Pengujian Hipotesis 72
     1. Analisis Regresi Linear Berganda 72
  6. Pembahasan 75
     1. Pengaruh Lokasi Toko Terhadap Loyalitas Pelanggan 75
     2. Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan 76
     3. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan 78
     4. Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan 79
     5. Pengaruh atmosfer dalam gerai Terhadap Loyalitas Pelanggan 80
     6. Pengaruh retail service Terhadap Loyalitas Pelanggan 81

**BAB V PENUTUP**

* 1. Kesimpulan 83
  2. Keterbatasan Penelitian 83
  3. Implikasi 84
  4. Saran 85

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**