

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.1. Bauran Pemasaran.....	11
2.2. Lokasi.....	12
2.2.1. Pengertian Lokasi.....	12
2.2.2. Faktor-Faktor Dalam Mengevaluasi Area Perdagangan Ritel .....	13
2.2.3. Jenis-Jenis Lokasi .....	15
2.3. Suasana Toko .....	20
2.3.1. Pengertian Suasana Toko.....	20
2.3.2. Suasana Dalam Toko .....	20
2.4. <i>Merchandise</i> (Barang Dagangan) .....	25
2.4.1. Pengertian <i>Merchandise</i> .....	25
2.4.2. Perencanaan <i>Merchandise</i> .....	25
2.5. Pelayanan .....	27
2.5.1. Pengertian Pelayanan .....	27
2.5.2. Karakteristik Layanan .....	30

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.3. Strategi Pelayanan.....	30
2.5.4. Jenis-Jenis Pelayanan Toko .....	31
2.6. Kepuasan Konsumen .....	33
2.6.1. Pengertian Konsumen .....	33
2.6.2. Pengertian Kepuasan Konsumen atau Pelanggan .....	33
2.5.3. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	34
2.6.4. Fator-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Atau Konsumen.....	36
2.7. Pedagang Grosir.....	38
2.7.1. Pengertian Pedagang Grosir.....	38
2.7.2. Jenis Jenis Pedagang Grosir.....	40
2.8. Pandangan Islam Tentang Kepuasan Konsumen.....	43
2.9. Penelitian Terdahulu .....	45
2.10. Variabel Penelitian.....	49
2.11. Definisi Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	49
2.12. Kerangka Pemikiran.....	53
2.13. Hipotesis .....	53
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	55
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	55
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	56
3.4. Populasi dan Sampel .....	56
3.5. Metode Analisis .....	57
3.5.1. Uji Kualitas Data.....	60
3.5.1.1. Uji Validitas.....	60
3.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	60
3.5.1.3. Uji Normalitas .....	61
3.5.2. Uji Asumsi Klasik.....	61
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
4.1. Sejarah Objek Penelitian .....	64
4.2. Aktivitas Objek Penelitian .....	65



**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.3. Struktur Organisasi .....	65
--------------------------------	----

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

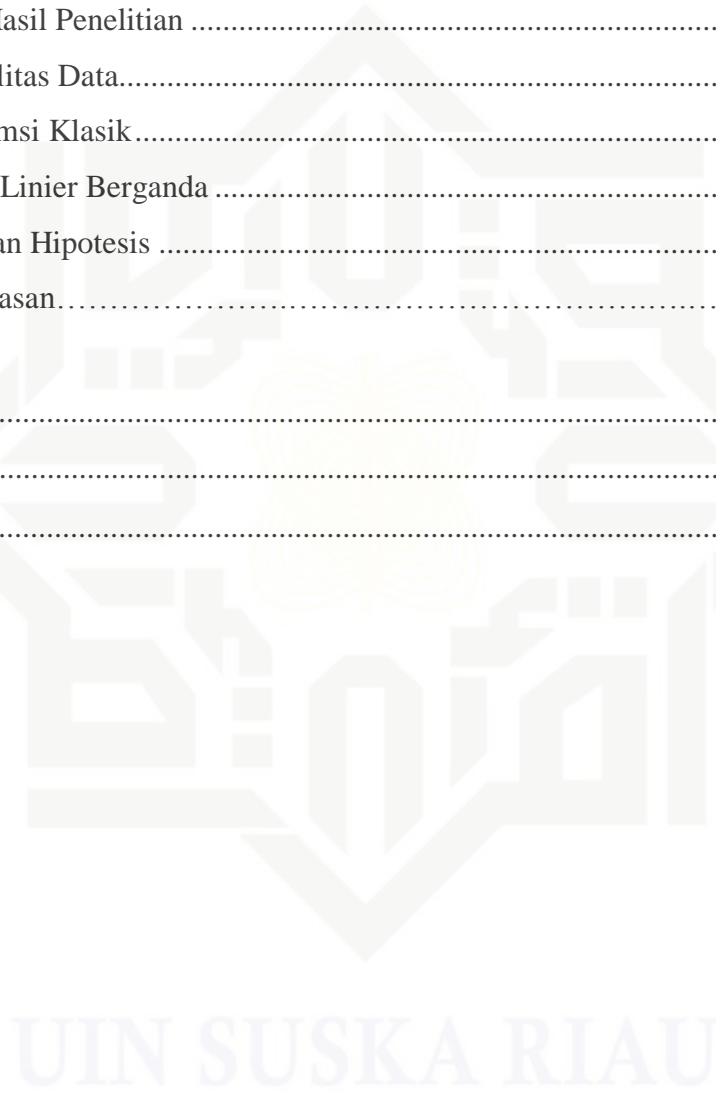
5.1. Hasil Penelitian .....	67
5.1.1. Identitas Responden .....	67
5.1.2. Deskripsi Variabel .....	69
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
5.2.1. Uji Kualitas Data.....	76
5.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	80
5.2.3. Regresi Linier Berganda .....	84
5.2.4. Pengujian Hipotesis .....	86
5.2.5. Pembahasan.....	91

**BAB VI : PENUTUP**

6.1. Kesimpulan .....	93
6.2. Saran.....	95

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Perkembangan Jumlah Pembeli Toko Siak Grosir Pekanbaru .....	4
Tabel 1.2.	Tarif Harga Pakaian Toko Siak Grosir Pekanbaru Berdasarkan Jenis Pakaian.....	5
Tabel 3.1.	Kriteria Pengujian Otokorelasi dengan Metode <i>Durbin-Watson</i> ...	62
Tabel 5.1.	Jenis Kelamin Responden .....	67
Tabel 5.2.	Umur Responden .....	68
Tabel 5.3.	Pendidikan Terakhir Responden .....	68
Tabel 5.4.	Pekerjaan Responden .....	69
Tabel 5.5.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Lokasi .....	70
Tabel 5.6.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Suasana Toko.....	71
Tabel 5.7.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Merchandise</i> .....	73
Tabel 5.8.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan.....	74
Tabel 5.9.	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen ..	75
Tabel 5.10.	Rekapitulasi Uji Validitas .....	76
Tabel 5.11.	Rekapitulasi Uji Reliabilitas .....	78
Tabel 5.12.	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Metode <i>Kolmogorov-Smirnov</i> 80	
Tabel 5.13.	Hasil Uji Otokorelasi Menggunakan Metode <i>Durbin-Watson Test</i> . 81	
Tabel 5.14.	Hasil Uji Multikolinearitas Menggunakan Metode TOL ( <i>Tolerance</i> ) dan VIF ( <i>Variance Inflation Factor</i> ) .....	82
Tabel 5.15.	Hasil Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 5.16.	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t) .....	86
Tabel 5.17.	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (uji F).....	89
Tabel 5.18.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	90

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Toko Siak Grosir Pekanbaru.....	66
Gambar 5.1. Hasil Uji Normalitas (Grafik <i>Normal Probability Plot</i> ).....	79
Gambar 5.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Metode Grafik <i>Scatterplot</i> .....	83

### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.