DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN .....

HALAMAN JUDUL SKRIPSI i

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI ii

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

HALAMAN MOTTO vii

ABSTRAKSI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI viv

HALAMAN DAFTAR TABEL xix

HALAMAN DAFTAR GAMBAR xx

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN 75

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB II. KAJIAN PUSTAKA 7

2.1 Manajemen Operasional 7

2.2 Manajemen Pemasaran 8

2.3 Jasa 10

2.4 Kepuasan Konsumen 13

2.5 Fasilitas 15

2.6 Desaain Layout 18

2.7 Hipotesis 21

2.7.1 Pengaruh Layout Terhadap Minat Beli 21

2.7.2 Pengaruh Layout Terhadap Kepuasan Pelanggan 22

2.7.3 Pengaruh Alokasi Ruang Lantai Terhadap Kepuasan Pelanggan 22

2.7.4 Pengaruh Klasifikasi Yang Diberikan Terhadap Kepuasan Pelanggan 23

2.7.5 Pengaruh Penentuan Pola Berjalan Terhadap Kepuasan Pelanggan 23

2.7.6 Pengaruh Penentuan Kebutuhan RuangTerhadap Kepuasan Pelanggan 24

2.7.7 Pengaruh Pemetaan Dalam Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan 24

2.7.8 Pengaruh Alokasi Ruang Lantai Terhadap Minat Beli Pelanggan 24

2.7.9 Pengaruh Klasifikasi Yang Diberikan Terhadap Minat Beli Pelanggan..... 25

2.7.10 Pengaruh Penentuan Pola Berjalan Terhadap Minat Beli Pelanggan..... 25

2.7.11 Pengaruh Penentuan Kebutuhan Ruangan Terhadap Minat Beli Pelanggan 25

2.7.12 Pengaruh Pemetaan Dalam Toko Terhadap Minat Beli Pelanggan..... 26

2.8 Penelitian Terdahulu 26

2.9 Kerangka Pemikiran 29

BAB III. METODE PENELITIAN 30

3.1 Lokasi Penelitian 30

3.2 Populasi dan Sampel..... 30

3.2.1. Populasi 30

3.2.2. Sampel 31

3.3 Penentuan Jumlah Sampel..... 31

3.4 Devinisi Operasional Variabel..... 33

3.5 Metode Pengumpulan Data 38

3.6 Metode Analisis Data 40

3.6.1 Analisis Deskriptif 41

3.6.2 Analisis Statistik 42

3.6.3 Uji Kualitas Data 42

3.6.4 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrumen Penelitian .. 42

3.6.5 Analisis Jalur 43

BAB IV. DASAR PEMBORAN BERARAH 44

4.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Instrumen Kuisioner 44

4.1.1 Uji Validitas 44

4.1.2 Hasil Uji Reabilitas.....46

4.2 Analisis Deskriptif 47

4.2.1 Deskriptif Profil Responden 48

4.2.2 Analisis Rata-rata (Mean) pada Variabel Penrlitian.....52

4.3 Analisis Jalur 62

4.3.1 Pengaruh Langsung Layout Terhadap Kepuasan Langsung Konsumen 62

4.3.2 Pengaruh Langsung Layout Terhadap Minat Beli 63

4.3.3 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung 64

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 65

4.4.1 Pengaruh Layout Terhadap Minat Beli Konsumen 65

4.4.2 Pengaruh Layout Terhadap Kepuasan Konsumen 67

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 70

5.1 Kesimpulan 70

5.2 Saran 71

DAFTAR PUSTAKA 72

LAMPIRAN.....75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 26

Tabel 3.1 33

Tabel 3.2 41

Tabel 4.1 45

Tabel 4.2 47

Tabel 4.3 48

Tabel 4.4 49

Tabel 4.5 50

Tabel 4.6 51

Tabel 4.7 52

Tabel 4.8 54

Tabel 4.9 55

Tabel 4.10 56

Tabel 4.11 57

Tabel 4.12 58

Tabel 4.13 59

Tabel 4.14 60

Tabel 4.15 62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 29