

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN</b>	
<b>PUBLIKASI TESIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Pendahuluan .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Batasan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
1.6. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1. Strategi Ritel .....	13
2.2. Keunggulan Kompetitif .....	14
2.2.1. Strategi Keunggulan Bersaing .....	15
2.3. Produk .....	15
2.4. Kualitas Produk .....	16
2.4.1. Dimensi Kualitas Produk .....	17
2.4.2. Inovasi Produk .....	18

2.5. Harga .....	19
2.5.1. Fungsi Harga .....	20
2.5.2. Dimensi Harga .....	21
2.6. Desain Produk .....	22
2.6.1. Fungsi Desain Produk .....	23
2.6.2. Dimensi Desain Produk .....	23
2.7. Kepuasan Konsumen .....	24
2.7.1. Manfaat Kepuasan Konsumen .....	25
2.7.2. Dimensi Kepuasan Konsumen .....	25
2.8. Loyalitas Konsumen .....	26
2.8.1. Fungsi Loyalitas Konsumen .....	28
2.8.2. Dimensi Loyalitas Konsumen .....	28
2.9. Penelitian Terdahulu .....	29
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Model Konseptual .....	35
3.2. Kerangka .....	35
3.3. Variabel Penelitian .....	36
3.4. Variabel Operasionalisasi .....	37
3.5. Hubungan antara Variabel Penelitian dan Pernyataan Hipotesis .....	44
3.5.1. Hubungan antara Variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	44
3.5.2. Hubungan antara Variabel Harga Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	44
3.5.3. Hubungan antara Variabel Desain Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	45
3.5.4. Hubungan antara Variabel Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	45
3.5.5. Hubungan Langsung antara Variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen .....	46

3.5.6. Hubungan Langsung antara Variabel Harga terhadap Loyalitas Konsumen .....	46
3.5.7. Hubungan Langsung antara Variabel Desain Produk terhadap Loyalitas Konsumen .....	46
3.6. Unit Analisis, Populasi dan Sampel .....	47
3.6.1. Jenis Penelitian .....	47
3.6.2. Lokasi Penelitian .....	47
3.6.3. Waktu Pengambilan Data .....	47
3.6.4. Jenis Data .....	48
3.6.5. Sumber Data .....	48
3.6.6. Populasi .....	48
3.6.7. Sampel .....	49
3.6.8. Teknik Sampling .....	49
3.7. Pre Test .....	50
3.7.1. Uji Validitas .....	51
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	51
3.8. Main Test Uji Validitas .....	52
3.9. Main Test Uji Reliabilitas .....	52
3.10. Uji Asumsi Klasik .....	52
3.10.1. Uji Normalitas .....	52
3.10.2. Uji Multikolinieritas .....	53
3.10.3. Uji Heteroskedastisitas .....	53
3.11. Uji Hipotesis .....	53
3.11.1. Uji T .....	54
3.11.2. Uji Regresi Linier Berganda .....	54
3.11.3. Analisis Jalur .....	55
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1. Analisis Pre Test (Uji Pendahuluan) .....	57
4.2. Analisis Hasil Main Test (Uji Utama) .....	60
4.2.1. Deskripsi Profil Responden .....	60

4.2.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.2.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.2.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah .....	61
4.2.1.4.	Kesimpulan Analisis Karakteristik Konsumen .....	62
4.2.2.	Analisis Hasil Uji Validitas Main Test .....	62
4.2.3.	Analisis Hasil Uji Reliabilitas Main Test .....	64
4.2.4.	Analisis Hasil Uji Asumsi Klasik .....	65
4.2.4.1.	Analisis Hasil Uji Normalitas .....	65
4.2.4.2.	Analisis Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
4.2.4.3.	Analisis Hasil Uji Heterokedastisitas .....	67
4.2.5.	Analisis Hasil Uji Hipotesis .....	68
4.2.5.1.	Analisis Uji T .....	68
4.2.5.2.	Analisis Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	71
4.2.5.3.	Hasil Analisis Jalur .....	73
4.2.5.4.	Regresi Nilai Konstanta .....	76
4.3.	Pembahasan Bab 4 .....	76
4.3.1.	Pembahasan Hasil Main Test Variabel Kualitas Produk (X1) Berdasarkan Nilai .....	80
4.3.2.	Pembahasan Hasil Main Test Variabel Harga (X2) Berdasarkan Nilai .....	81
4.3.3.	Pembahasan Hasil Main Test Variabel Desain Produk (X3) Berdasarkan Nilai .....	82
4.3.4.	Pembahasan Hasil Main Test Variabel Kepuasan Konsumen (Y) Berdasarkan Nilai .....	83
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>85</b>
5.1.	Simpulan .....	85
5.2.	Saran .....	86
1.2.1.	Bagi Manajemen .....	87
1.2.2.	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	88

1.2.3. Bagi Perusahaan .....	88
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	89
5.4. Implikasi Manajerial .....	90
5.5. Konsep Inovasi .....	93
5.6. Data Alamat Pesaing-pesaing Toko Cabang Kelapa Gading dan Cinere .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

