

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2 Manfaat Praktis .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 <i>Store Image</i> .....	8
2.1.2 <i>Store Satisfaction</i> .....	9
2.1.3 <i>Store Loyalty</i> .....	10
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	14
2.3.1 Pengaruh Antara Variabel <i>Store Image</i> Terhadap Variabel <i>Store Satisfaction</i> .....	14
2.3.2 Pengaruh Antara Variabel <i>Store Satisfaction</i> Terhadap Variabel <i>Store Loyalty</i> .....	14
2.3.3 Pengaruh Antara Variabel <i>Store Image</i> dan <i>Store</i> <i>Satisfaction</i> Terhadap Variabel <i>Store Loyalty</i> .....	16
2.4 Model Penelitian .....	16
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	17
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	18
3.2 Variabel Penelitian.....	18
3.2.1 Definisi Operasional .....	18
3.2.2 Pengujian Variabel .....	18

3.2.3	Pengukuran Variabel .....	20
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	20
3.3.1	Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1.1	Populasi .....	21
3.3.1.2	Sampel.....	22
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	23
3.4	Sumber Data Penelitian.....	23
3.5	Metode Analisis Data.....	24
3.5.1	Analisis Deskriptif Berdasarkan Data Demografis Dari Giant <i>Hypermarket</i> Di Surabaya .....	24
3.5.2	Analisis Deskriptif Untuk Indikator <i>Store Image</i> , <i>Store Satisfaction</i> , dan <i>Store Loyalty</i> .....	24
3.5.3	<i>Structural Equation Model</i> .....	25
3.5.3.1	<i>Analysis Total, Indirect, and Direct         Effect</i> .....	32
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1	Gambaran Umum Giant <i>Hypermarket</i> .....	34
4.2	Karakteristik Responden .....	35
4.2.1	Jenis Kelamin.....	36
4.2.2	Usia.....	36
4.2.3	Daerah Domisili di Surabaya .....	37
4.2.4	Pendapatan Per Bulan.....	38
4.2.5	Pengeluaran Per Bulan Untuk Melakukan Pembelian.....	39
4.3	Statistik Deskriptif .....	39
4.3.1	<i>Mean</i> dan Standar Deviasi Indikator <i>Store Image</i> .	41
4.3.2	<i>Mean</i> dan Standar Deviasi Indikator <i>Store     Satisfaction</i> .....	42
4.3.3	<i>Mean</i> dan Standar Deviasi Indikator <i>Store     Loyalty</i> .....	42
4.4	Analisis Model Persamaan Struktural.....	43
4.4.1	<i>Pretest</i> .....	44
4.4.2	Mengembangkan dan Menentukan Model Pengukuran .....	45
4.4.3	Merancang Penelitian Untuk Menghasilkan Hasil Empiris.....	47
4.4.4	Analisis Faktor Konfirmatori.....	47
4.4.4.1	Validitas Konvergen.....	47
4.4.4.2	Validitas Diskriminan .....	52
4.4.5	Uji Normalitas .....	52
4.4.6	Uji Multikolinearitas .....	52
4.4.7	Uji <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	53
4.4.8	Analisis Model Struktural.....	54
4.4.8.1	Menentukan Model Struktural .....	54
4.4.8.2	Menilai Validitas Model Struktural .....	56
4.4.9	<i>Total, Indirect, and Direct Effect</i> .....	58
4.4.10	Uji Hipotesis .....	59

4.4.10.1	Pengaruh <i>Store Image</i> Terhadap <i>Store Satisfaction</i> .....	61
4.4.10.2	Pengaruh <i>Store Satisfaction</i> Terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	61
4.4.10.3	Pengaruh <i>Store Image</i> Terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	62
4.4.10.4	Pengaruh Mediasi <i>Store Satisfaction</i> Antara <i>Store Image</i> Terhadap <i>Store Loyalty</i> .....	62
4.5	Pembahasan .....	63
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>67</b>
5.1	Kesimpulan Atas Masalah Penelitian .....	67
5.2	Implikasi.....	69
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	69
5.2.2	Implikasi Manajerial.....	73
5.3	Rekomendasi .....	78
5.3.1	Keterbatasan Penelitian .....	78
5.3.2	Saran .....	79

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**