

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa tercurah kepada penulis dalam hidup dan kehidupan ini, dan atas keizinan-Nya jugalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Medan Area.

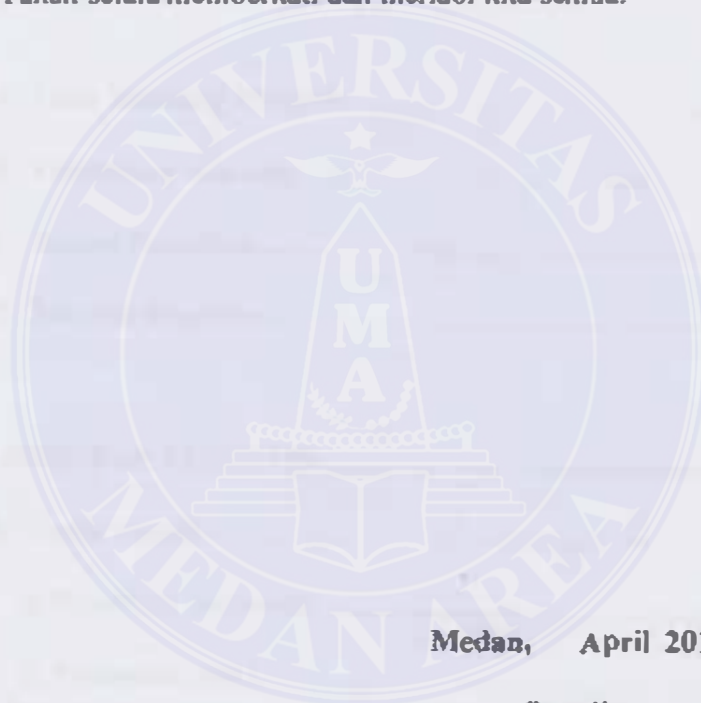
Di dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyajiannya. Untuk itu penulis mengharapkan saran maupun kritik demi perbaikan di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof.Dr.H.A Ya'kub Matondang,MA. selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Heri Syarial SE.Msi. selaku Pembantu Dekan I Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Efendi SE.Msi, selaku Ketua Jurusan dan pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs.H. Miftahuddin,MBA, selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan pengarahan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Pimpinan dan karyawan Hypermart Sun Plaza Medan yang memberikan izin riset kepada penulis.

6. Pihak Biro Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membantu kelancaran penusunan skripsi ini.
7. Keluarga yang telah banyak memberikan dorongan semangat dengan tulus.
8. Teman – teman yang telah memberikan semangat dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhimya kepada semua pihak yang berpartisipasi, penulis sampaikan terimakasih, semoga Tuhan selalu memberkati dan meridoi kita semua.



Medan, April 2010

Penulis

Nora Nainggolan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	5
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Penelitian Terdahulu.....	5
2. Pemasaran Ritel.....	5
B. Kerangka Konseptual.....	15
C. Hipotesa	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	18
B. Populasi dan Sampel.....	18
C. Defenisi Operasional Variabel.....	19

D. Pengukuran Variabel	22
E. Jenis dan Sumber Data.....	23
F. Teknik Pengumpulan Data.....	23
G. Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Hasil Penelitian.....	27
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	27
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	28
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	29
B. Pembahasan.	33
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
2. Pengujian Hipotesis.....	45
2.1. Uji F_{hitung} (Uji Serentak / Simultan).....	45
2.2. Uji t_{hitung} (Uji Parsial / Individual).....	47
2.3. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3. Uji asumsi Klasik.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
2-1 Perilaku Konsumen dalam Ritel.....	12
2-2 Kerangka Konseptual Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Hypermart Sun Plaza Medan.....	16
4-1 Sturuktur Organisasi Hypermart Sun Plaza Medan.....	30
4-2 Metode Grafik heteroskedastisitas.....	51



DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
3-1 Defenisi Operasional Variabel.....	20
4-1 Struktur Orgaoisasi Hypermart Sun Plaza Medan.....	30
4-2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	33
4-3 Kepuasan Responden Menurut Jenis Kelamin.....	32
4-4 Karakteristik Umur Responden.....	33
4-5 Kepuasan Responden Mennrut Umur.....	34
4-6 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	37
4-7 Kepuasan Responden Menurut Pekerjaan.....	37
4-8 Model Analisis Regresi	37
4-9 Model Koefisien Berdasarkan Metode Enter	42
4-10 F_{hitung} Berdasarkan Metode Enter.....	45
4-11 Model Summary(R square).....	49
4-12 Model Koefisien Correlations.....	53