

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>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>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.6 Sistematika Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Tinjauan Literatur .....</b>	<b>12</b>
2.1.1 Performa Logistik .....	12
2.1.2 Citra Toko .....	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.4 Loyalitas Konsumen .....	18
<b>2.2 Hubungan Antar Variabel .....</b>	<b>20</b>
2.2.1 Pengaruh Performa Logistik terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.2.2 Pengaruh Performa Logistik terhadap Citra Toko .....	21
2.2.3 Pengaruh Citra Toko terhadap Kepuasan Konsumen .....	22
2.2.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	24
<b>2.3 Model Penelitian.....</b>	<b>25</b>

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1 Paradigma Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.2 Metode Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....</b>	<b>27</b>
<b>3.4 Unit Analisis .....</b>	<b>29</b>
<b>3.5 Pengukuran Variabel .....</b>	<b>29</b>
<b>3.6 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>30</b>
3.6.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	30
3.6.2 Metode Penarikan Sampel.....	30
<b>3.7 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>31</b>
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>31</b>
3.8.1 Outer Model.....	32
3.8.2 Inner Model .....	33
<b>3.9 Uji Hipotesis.....</b>	<b>33</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1 Profil Responden .....</b>	<b>34</b>
4.1.1 Jenis Kelamin .....	34
4.1.2 Usia.....	35
4.1.3 Pekerjaan .....	35
4.1.4 Domisili .....	36
4.1.5 Frekuensi Belanja di Alfamart.....	36
<b>4.2 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>37</b>
4.2.1 Statistik Deskriptif Performa Logistik.....	38
4.2.2 Statistik Deskriptif Citra Toko.....	39
4.2.3 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	40
4.2.4 Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen.....	40
<b>4.3 Outer Model.....</b>	<b>41</b>
4.3.1 Hasil Validitas Konvergen I.....	41
4.3.2 Hasil Reliabilitas I .....	43
4.3.3 Hasil Validitas Diskriminan.....	44
4.3.4 Hasil Validitas Konvergen II .....	45

4.3.5	Hasil Uji Reliabilitas II.....	46
4.3.6	Hasil Validitas Diskriminan II.....	47
<b>4.4</b>	<b>Inner Model .....</b>	<b>47</b>
4.4.1	Uji <i>Multicollinearity</i> .....	47
4.4.2	<i>R-Square</i> .....	48
4.4.3	<i>Importance Performance Map</i> .....	49
<b>4.5</b>	<b>Uji Hipotesis.....</b>	<b>51</b>
<b>4.6</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>52</b>
4.6.1	Pengaruh Performa Logistik terhadap Kepuasan Konsumen.....	53
4.6.2	Pengaruh Performa Logistik terhadap Citra Toko .....	54
4.6.3	Pengaruh Citra Toko terhadap Kepuasan Konsumen .....	55
4.6.4	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	56
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>59</b>
<b>5.2</b>	<b>Implikasi Teoritis.....</b>	<b>59</b>
<b>5.3</b>	<b>Implikasi Manajerial.....</b>	<b>62</b>
<b>5.4</b>	<b>Batasan Penelitian .....</b>	<b>64</b>
<b>5.5</b>	<b>Saran Penelitian Selanjutnya .....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>66</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Industri Ritel terbesar di Dunia .....	2
Gambar 1.2 Grocery Retail Outlets by Channel in Indonesia .....	4
Gambar 1.3 Top Indonesian Food Retailers (2022).....	5
Gambar 1.4 Jumlah Gerai Alfamart (2012-2021).....	6
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	23
Gambar 4.1 <i>Outer Model I</i> .....	47
Gambar 4.2 <i>Outer Model II</i> .....	47
Gambar 4.3 <i>Inner Model</i> .....	50



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel DKDO.....	25
Tabel 3.2 Pengukuran <i>Likert</i> .....	28
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 4.2 Usia Responden.....	35
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	35
Tabel 4.4 Domisili Responden.....	36
Tabel 4.5 Frekuensi Belanja di Alfamart.....	36
Tabel 4.6 Range Interval.....	38
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Performa Logistik.....	38
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Citra Toko.....	39
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	40
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen.....	40
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Outer Loading I</i> .....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Konvergen ( <i>AVE</i> ) I.....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas I.....	43
Tabel 4.14 Validitas Diskriminan - <i>Fornell Larcker I</i> .....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Konvergen – <i>Outer Loading II</i> .....	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Konvergen – <i>AVE II</i> .....	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas II.....	46
Tabel 4.18 Validitas Diskriminan - <i>Fornell Larcker II</i> .....	47
Tabel 4.19 Hasil Uji Multicollinearity – <i>VIF Inner Value</i> .....	47
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>R-square</i> .....	48
Tabel 4.21 <i>Importance Performance Map</i> .....	51
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis.....	51
Tabel 5.1 Perbandingan Desain Penelitian.....	58