

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	23
1.3. Rumusan Masalah	24
1.4. Tujuan Penelitian	24
1.5. Manfaat Penelitian	25
1.5.1. Manfaat Teoritis	25
1.5.2. Manfaat Praktis	25
1.6. Sistematika Penulisan	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	28
2.1. Landasan Teori	28
2.1.1. <i>Satisfaction</i>	28
2.1.2. <i>Irritation</i>	30
2.1.3. <i>Design Factors</i>	32
2.1.4. <i>Social Factors</i>	34
2.1.5. <i>Ambient Factors</i>	36
2.2. Penelitian Terdahulu	38
2.3. Pengembangan Hipotesis	41
2.3.1. Pengaruh <i>Ambient Factors</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Irritation</i>	41

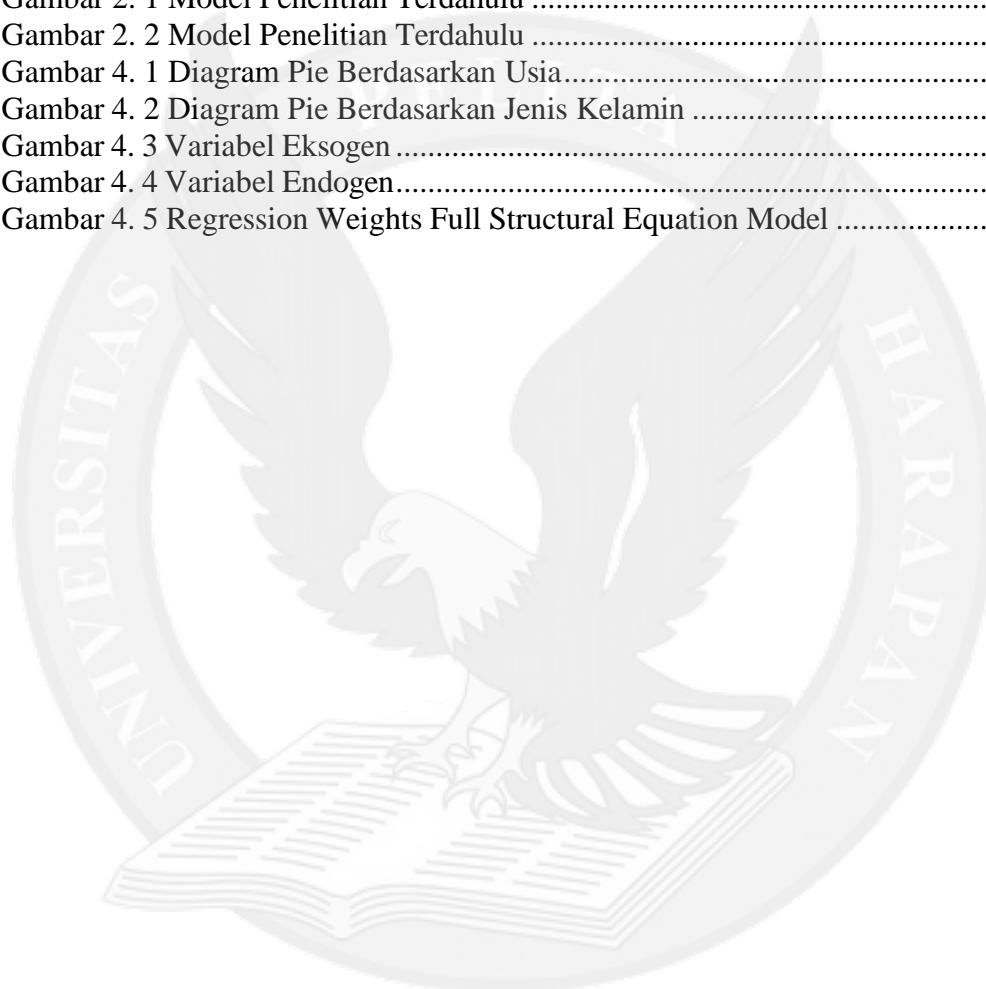
2.3.2.	Pengaruh <i>Design Factors</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Irritation</i>	42
2.3.3.	Pengaruh <i>Social Factors</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Irritation</i> 42	
2.3.4.	Pengaruh <i>Irritation</i> Berpengaruh Signifikan Terhadap <i>Satisfaction</i> 42	
2.4.	Model Penelitian	43
2.5.	Bagan Alur Berpikir.....	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		45
3.1.	Jenis Penelitian dan Jenis Data	45
3.1.1.	Jenis Penelitian	45
3.1.2.	Jenis Data.....	46
3.2.	Populasi dan Sampel.....	47
3.2.1.	Populasi	47
3.2.2.	Sampel.....	47
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	51
3.5.	Metode Penelitian	52
3.5.1.	Pengolahan Data.....	52
3.5.2.	Statistik Dekriptif.....	52
3.5.3.	Structural Equation Model	52
3.5.4.	Uji Reliabilitas.....	63
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		65
4.1.	Gambaran Umum.....	65
4.2.	Analisis Data.....	65
4.2.1.	Statistik Deskriptif.....	66
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel	73
4.2.3.	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	81
4.1.2.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	95
4.2.	Pembahasan	97
4.2.1.	Hubungan Kausal Antar Variabel.....	98
4.2.2.	Analisis Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik	103
BAB V KESIMPULAN		112
5.1.	Simpulan	112
5.1.1.	Simpulan Atas Hipotesis.....	113
5.1.2.	Simpulan Atas Masalah Penelitian	116

5.2. Implikasi	117
5.2.1. Implikasi Teoritis.....	117
5.2.2. Implikasi Manajerial.....	117
5.3. Rekomendasi.....	119
DAFTAR PUSTAKA	121



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peringkat Perusahaan Fashion yang Merajai Industri Mode Dunia...	6
Gambar 1. 2 Ulasan tentang ZARA	19
Gambar 1. 3 Web tentang iklan ZARA yang diprotes masyarakat.....	20
Gambar 1. 4 Foto Store ZARA di Grand Indonesia	21
Gambar 1. 5 Produk ZARA Yang Bebas Racun	22
Gambar 1. 6 Teknologi RFID Yang Digunakan ZARA.....	23
Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu	41
Gambar 2. 2 Model Penelitian Terdahulu	43
Gambar 4. 1 Diagram Pie Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4. 2 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 4. 3 Variabel Eksogen	88
Gambar 4. 4 Variabel Endogen.....	89
Gambar 4. 5 Regression Weights Full Structural Equation Model	91



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Desain Inti Kuisisioner	50
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk	56
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Antar Konstruk	56
Tabel 3. 5 Hasil Konversi Diagram Alur Ke Dalam Serangkaian Persamaan.....	57
Tabel 3. 6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index).	63
Tabel 4. 1 Tabel Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4. 2 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4. 3 Interval Rata-Rata Penilaian Variabel	68
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Ambient Factors	69
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Design Factors	70
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Social Factors	71
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Irritation	72
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Satisfaction.....	73
Tabel 4. 9 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Ambient Factors	74
Tabel 4. 10 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Design Factors.....	75
Tabel 4. 11 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Social Factors	77
Tabel 4. 12 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Irritation.....	78
Tabel 4. 13 Distribusi Hasil Kuesioner terhadap Satisfaction	79
Tabel 4. 14 Goodness of Fit Index	82
Tabel 4. 15 Uji Normalitas Data.....	83
Tabel 4. 16 Tabel Z-Score.....	84
Tabel 4. 17 Mahalanobis Distance.....	85
Tabel 4. 18 Uji Bobot dan Nilai Lamda Loading Variabel Eksogen	89
Tabel 4. 19 Uji Bobot dan Nilai Lamda Loading Variabel Endogen.....	90
Tabel 4. 20 Kriteria Evaluasi Goodness of Fit Index	92
Tabel 4. 21 Uji Bobot dan Nilai Lamda Loading Regression Weights Full Structural Equation Model	93
Tabel 4. 22 Uji Reliabilitas	94
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis.....	95
Tabel 4. 24 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik AF.....	104
Tabel 4. 25 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik DF.....	105
Tabel 4. 26 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik SF	107
Tabel 4. 27 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Irritation	108
Tabel 4. 28 Perbandingan Indikator Terpenting dan Indikator Terbaik Satisfaction	110
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis.....	117
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial.....	118

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUISIONER.....	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUISIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK	C-1
LAMPIRAN D: PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL	D-1
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN	E-1

