

## DAFTAR ISI

### COVER

LEMBAR PENGESAHAN ..... Error!

Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR..... Error!

Bookmark not defined.

BAB I PENDAHULUAN..... Error!

Bookmark not defined.

1.1. Latar Belakang Penelitian..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.2.1. Identifikasi Masalah..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.2.2. Rumusan Masalah..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.3. Tujuan Penelitian..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.4. Manfaat Penelitian..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.4.1. Manfaat Teoritis..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

1.4.2. Manfaat Praktis..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

## BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN

HIPOTESIS ..... Error!

Bookmark not defined.

2.1. Kajian Pustaka ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

2.1.1. Teori Ilmu Manajemen..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

2.1.2. Manajemen Pemasaran ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

2.1.3. Variabel Yang Diteliti ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Sumber: Jurnal (Data Diolah Oleh Penulis 2023) ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

2.2. Kerangka Pemikiran ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

2.2.1. Hubungan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan **Error!**

**Bookmark not defined.**

2.2.2. Hubungan *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Pelanggan **Error!**

**Bookmark not defined.**

2.2.3. Hubungan *Service Quality* dan *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas

Pelanggan..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

2.3. Hipotesis Penelitian ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN ..... Error!

Bookmark not defined.

3.1. Metode Penelitian ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.2.1. Definisi Variabel.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.2.2. Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.3.1. Populasi.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.3.2. Sampel.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.4.1. Sumber Data.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.5. Teknik Analisis Data .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.5.2 Analisis Verifikatif.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.6. Tempat dan Waktu Penelitian.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
3.6.1. Tempat Penelitian .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	

3.6.2. Waktu Penelitian ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... Error!**

Bookmark not defined.

4.1 Hasil Penelitian..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

4.1.2 Karakteristik Responden ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

4.1.4. Hasil Pengujian Hipotesis ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

4.2. Pembahasan ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

4.2.1. Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada

Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

4.2.2. Pengaruh *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada

Pelanggan Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

4.2.3. Pengaruh *Service Quality* dan *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas

Pelanggan Pada Pelanggan Toko Muara

Cosmetics Tasikmalaya ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... Error!**

Bookmark not defined.

5. 1 Kesimpulan..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

5.2 Saran ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA..... Error!**

Bookmark not defined.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN ..... 172**

**DAFTAR TABEL**

1.1	Daftar Toko Kosmetik di Tasikmalaya.....	3
1.2	Jumlah Transaksi di Toko Muara Cosmetics Tasikmalaya Periode Januari – Juni 2023 .....	5
1.3	Pra Survey Loyalitas Pelanggan .....	6
2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	36
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	50
3.2	Rata-Rata Jumlah Transaksi di Toko Muara Cosmteics Tasikmalaya Periode Januari-Juni 2023.....	51
3.3	Skor Jawaban Responden .....	54
3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	58
3.7	Waktu Penelitian.....	68
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	75
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	75
4.5	Kriteria Interpretasi.....	77
4.6	Tanggapan responden tentang karyawan Muara Cosmetics rapi dan bersih.....	77
4.7	Tanggapan responden tentang terdapat banyak karyawan Muara Cosmetics yang dapat menangani keluhan pelanggan .....	79
4.8	Tanggapan responden tentang karyawan Muara Cosmetics memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu.....	80
4.9	Tanggapan responden tentang karyawan Muara Cosmetics membantu	

memenuhi pertanyaan dan kebutuhan pelanggan dengan baik dan tepat .....	81
4.10 Tanggapan responden tentang karyawan Muara Cosmetics melayani pelanggan dengan cepat .....	82
4.11 Tanggapan responden tentang karyawan Muara Cosmetics menunjukkan attitude yang baik terhadap pelanggan.....	83
4.12 Tanggapan responden tentang karyawan Muara Cosmetics memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan .....	84
4.13 Tanggapan responden tentang karyawan Muara Cosmetics memberikan informasi yang akurat mengenai produk yang dijual.....	86
4.14 Tanggapan responden tentang karyawan Muara Cosmetics memahami kebutuhan spesifik para pelanggan .....	87
4.15 Tanggapan responden tentang karyawan Muara Cosmetics memberikan perhatian individual kepada para pelanggan.....	88
4.16 Rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel <i>service quality</i> ( $X_1$ ) .....	89
4.17 Pedoman interpretasi tentang <i>service quality</i> ( $X_1$ ).....	91
4.18 Kriteria interpretasi .....	92
4.19 Tanggapan responden tentang Muara Cosmetics memiliki pencahayaan yang terang .....	93
4.20 Tanggapan responden tentang pencahayaan pada Muara Cosmetics dapat meningkatkan daya tarik pelanggan.....	94
4.21 Tanggapan responden tentang produk yang ada pada Muara Cosmetics diletakkan sesuai dengan kegunaannya .....	95
4.22 Tanggapan responden tentang pelanggan dapat menemukan	

produk yang dibutuhkan dengan mudah .....	96
4.23 Tanggapan responden tentang suhu udara di dalam Toko Muara Cosmetics tidak terlalu panas maupun dingin .....	97
4.24 Tanggapan responden tentang suhu ruangan di dalam Toko Muara cosmetics membuat pelanggan nyaman.....	98
4.25 Tanggapan responden tentang Muara Cosmetics menyediakan ruang tunggu yang luas dan nyaman.....	99
4.26 Tanggapan responden tentang terdapat area parkir yang aman dan memadai untuk kendaraan yang di pakai pelanggan .....	101
4.27 Tanggapan responden tentang desain toko Muara Cosmetics memberikan kesan yang menarik daripada toko lain.....	102
4.28 Tanggapan responden tentang penggunaan warna di dalam Toko Muara cosmetics menciptakan suasana yang sesuai dengan produk yang ditawarkan .....	103
4.29 Rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel <i>store atmosphere</i> ( $X_2$ ) .....	104
4.30 Pedoman interpretasi tentang <i>store atmosphere</i> ( $X_2$ ) .....	106
4.31 Kriteria interpretasi .....	108
4.32 Tanggapan responden tentang saya akan terus membeli keperluan kosmetik di Muara Cosmetics Tasikmalaya .....	108
4.33 Tanggapan responden tentang saya terbiasa membeli produk kosmetik di Muara Cosmetics Tasikmalaya .....	109
4.34 Tanggapan responden tentang saya akan tetap menjadi pelanggan setia di Muara Cosmetics Tasikmalaya.....	111



4.35	Tanggapan responden tentang saya merasa puas berbelanja produk kosmetik di Muara Cosmetics Tasikmalaya .....	112
4.36	Tanggapan responden tentang saya tidak pernah membeli produk kosmetik selain di Muara Cosmetics Tasikmalaya .....	113
4.37	Tanggapan responden tentang saya sudah lama membeli keperluan kosmetik di Muara Cosmetics Tasikmalaya .....	114
4.38	Tanggapan responden tentang jika saya sudah pernah membeli produk kosmetik di Muara Cosmetics Tasikmalaya, saya tidak akan pernah membeli di toko kosmetik yang lain .....	115
4.39	Tanggapan responden tentang saya merekomendasikan Muara Cosmetics Tasikmalaya kepada teman/orang lain .....	117
4.40	Tanggapan responden tentang saya menceritakan hal positif tentang Muara Cosmetics kepada teman/orang lain .....	118
4.41	Tanggapan responden tentang saya menceritakan hal positif tentang Muara Cosmetics kepada kerabat dekat .....	119
4.42	Tanggapan responden tentang saya merekomendasikan Muara Cosmetics Tasikmalaya kepada kerabat dekat .....	120
4.43	Tanggapan responden tentang pelayanan di Toko Muara Cosmetics lebih baik dibandingkan dengan toko kosmetik lain .....	121
4.44	Tanggapan responden tentang saya tidak tertarik dengan toko kosmetik selain Muara Cosmetics Tasikmalaya .....	122
4.45	Tanggapan responden tentang saya membeli produk kosmetik di Muara Cosmetics Tasikmalaya karena tempat dan fasilitasnya .....	123
4.46	Tanggapan responden tentang banyak toko kosmetik di Tasikmalaya, tetapi saya lebih nyaman berbelanja di Muara Cosmetics	

Tasikmalaya .....	124
4.47 Rekapitulasi hasil jawaban responden untuk variabel loyalitas pelanggan (Y).....	126
4.48 Pedoman interpretasi tentang loyalitas pelanggan (Y) .....	128
4.49 Nilai perhitungan regresi dan korelasi untuk pengaruh <i>service</i> <i>quality</i> terhadap loyalitas pelanggan.....	129
4.50 Nilai perhitungan regresi dan korelasi untuk pengaruh <i>store</i> <i>atmosphere</i> terhadap loyalitas pelanggan .....	138
4.51 Nilai perhitungan regresi dan korelasi untuk pengaruh <i>service</i> <i>quality</i> dan <i>store atmosphere</i> terhadap loyalitas pelanggan .....	146
4.52 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi ..	149
4.53 Rekapitulasi hasil analisis verifikasi .....	156

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian dari Muara Cosmetics Tasikmalaya

Lampiran 4 Angket Penelitian

Lampiran 5 Jawaban Responden  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $Y$

Lampiran 6 Tabel t

Lampiran 8 Tabel F

Lampiran 7 Data Hasil Perhitungan SPSS