

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi masalah	9
1.2.2 Rumusan masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIRAN, DAN HIPOTESIS.12	
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	12
2.1.1.1 Pengertian Manajemen.....	12
2.1.1.2 Fungsi Manajemen.....	13
2.1.1.3 Peran Manajemen.....	14
2.1.2 Kajian Manajemen Pemasaran	16
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran	18
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Pemasaran	19
2.1.2.4 Bauran Manajemen Pemasaran.....	21
2.1.3 Kajian Variabel Yang Diteliti.....	23
2.1.3.1 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24

2.1.3.1.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.3.2 Lokasi.....	27
2.1.3.2.1 Pengertian Lokasi	27
2.1.3.2.2 Faktor-Faktor Penentu Lokasi	28
2.1.3.2.3 Langkah-langkah Menentukan Lokasi.....	30
2.1.3.3 Loyalitas Pelanggan	31
2.1.3.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	31
2.1.3.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	33
2.1.3.3.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	35
2.1.3.3.4 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	37
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Kerangka Pemikiran.....	40
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
2.3.2 Hubungan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	41
2.4 Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Metode Penelitian.....	44
3.2 Definisi dan Operasional Variabel	45
3.2.1 Definisi Variabel	45
3.2.2 Operasional Variabel.....	46
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.3.1 Populasi.....	48
3.3.2 Sampel.....	48
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Sumber Data	49
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5 Teknik Analisis Data.....	51
3.5.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Pelanggan (Y).....	52

3.5.2 Analisis Pengaruh Lokasi (X2) terhadap Keputusan Pelanggan (Y).....	55
3.5.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2) terhadap Keputusan Pelanggan (Y)	57
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	61
3.6.1 Tempat Penelitian.....	61
3.6.2 Waktu Penelitian	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Hasil Penelitian	62
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.2 Karakteristik Responden	63
4.1.3 Deskripsi Variabel Yang Diteliti.....	66
4.1.3.1 Kualitas Pelayanan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	67
4.1.3.2 Lokasi Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	79
4.1.3.3 Loyalitas Pelanggan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	88
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis	103
4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	103
4.1.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	109
4.1.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut.....	115
4.2 Pembahasan.....	123
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	123
4.2.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	125
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut.....	126
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	129

5.1 Simpulan	129
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN-LAMPIRAN	137

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Minimarket di Malangbong.....	3
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Loyalitas Pelanggan pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	4
Tabel 1.3 Hasil Pra-Survey Kualitas Pelayanan pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	6
Tabel 1. 4 Hasil Pra-Survey Lokasi pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut ..	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	46
Tabel 3. 2 Skala Likert	52
Tabel 3. 3 Interpretasi Nilai Koefisien Kolerasi.....	53
Tabel 3. 4 Interpretasi Nilai Koefisien Kolerasi.....	56
Tabel 3. 5 Interpretasi Nilai Koefisien Kolerasi.....	59
Tabel 3. 6 Jadwal Kegiatan Penelitian	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 4. 3 Karakteristik Pengalaman Berbelanja di Yomart.....	65
Tabel 4. 4 Pedoman Interpretasi Jawaban Responden	67
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Karyawan Yomart Menggunakan Seragam yang Rapi Sehingga Menambah Kesan Profesional.....	67
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Yomart Menyediakan Fasilitas Yang Bersih, Rapi, Dan Nyaman Sehingga Pelanggan Merasa Betah Berbelanja	68
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Jam Operasional Toko Konsisten Sesuai dengan yang Diinformasikan Kepada Pelanggan ...	69
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Transaksi di kasir Yomart dilakukan dengan Cepat dan Akurat	70
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Karyawan Yomart Cepat Tanggap Saat Meminta Bantuan	71

Tabel 4. 10	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Karyawan Yomart Cepat Merespon Pertanyaan Atau Permintaan Pelanggan	72
Tabel 4. 11	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Cukup untuk Memberikan Informasi yang Dibutuhkan.....	73
Tabel 4. 12	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Pelanggan Merasa Aman Karena Setiap Prosedur Pelayanan Dilakukan Sesuai Standar	74
Tabel 4. 13	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Pelayanan Yomart Terasa Menyesuaikan Dengan Preferensi Pribadi	75
Tabel 4. 14	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Karyawan Yomart Bersikap Ramah Kepada Setiap Pelanggan	76
Tabel 4. 15	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4. 16	Pedoman Interpretasi Tentang Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 4. 17	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Lokasi toko Mudah Diakses	79
Tabel 4. 18	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Letak Yomart Memudahkan untuk Berbelanja Kapan Saja	80
Tabel 4. 19	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Lokasi Toko Berada Di Lingkungan yang Ramai atau Padat Penduduk.....	81
Tabel 4. 20	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Yomart Berada Di Lokasi yang sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat.....	82
Tabel 4. 21	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Tersedia Fasilitas Parkir yang Memadai Di Sekitar Yomart	83
Tabel 4. 22	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Akses Jalan Menuju Yomart Dalam Kondisi Baik.....	84
Tabel 4. 23	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Terdapat Banyak Pesaing yang Berdekatan Dengan Lokasi Toko Ini.....	85
Tabel 4. 24	Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Lokasi Yomart Lebih Nyaman Dibandingkan Pesaing Yang Ada Di Sekitar.....	86
Tabel 4. 25	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Lokasi.....	87

Tabel 4. 26 Pedoman Interpretasi Tentang Kualitas Pelayanan.....	88
Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Selalu Berbelanja Di Yomart Malangbong Kabupaten Garut	89
Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Yomart Selalu Menjadi Pilihan Ketika Ingin Berbelanja Kebutuhan Harian.....	90
Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Terbiasa Berbelanja Di Yomart Tanpa Mempertimbangkan Toko Lain	92
Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Yomart Menjadi Tempat Utama Untuk Berbelanja Berbagai Kebutuhan Harian	93
Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Merasa Puas Dengan Kualitas Layanan Sehingga Harga Bukan Masalah	94
Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Tetap Berbelanja Di Yomart Walaupun Ada Produk Serupa Dengan Harga Lebih Murah Di Toko Lain	95
Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Merekomendasikan Yomart Kepada Keluarga Atau Teman.....	96
Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Merasa Puas Menceritakan Pengalaman Berbelanja Di Yomart Kepada Orang Lain.....	97
Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Tetap Memilih Yomart Meskipun Ada Promo Menarik Di Toko Lain	98
Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Yomart Memberikan Pelayanan Yang Lebih Baik Dibanding Toko Lain	99
Tabel 4. 37 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Mengikuti Informasi Promosi Atau Kegiatan Yang Diadakan Oleh Yomart	100
Tabel 4. 38 Tanggapan Responden Terhadap Pertanyaan Merasa Memiliki Kedekatan Dengan Yomart Sebagai Tempat Belanja.....	101
Tabel 4. 39 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Loyalitas Pelanggan	102
Tabel 4. 40 Pedoman Interpretasi Tentang Kualitas Pelayanan.....	104

Tabel 4. 41 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	104
Tabel 4. 42 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Terhadap Lokasi Pelanggan Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut	110
Tabel 4. 43 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggann Pada Yomart Malangbong Kabupaten Garut.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	42
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Bimbingan Skripsi.....	137
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Skripsi	138
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian Skripsi.....	139
Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian	140
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner	145
Lampiran 6 Tabel Distribusi t	153
Lampiran 7 Tabel Distribusi F	155