

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

i

DAFTAR ISI

iii

DAFTAR TABEL

viii

DAFTAR GAMBAR

xii

DAFTAR LAMPIRAN

xiii

BAB I PENDAHULUAN

1

1.1 Latar Belakang Penelitian

1

1.2 Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah

8

8

1.2.1 Identifikasi Masalah

8

1.2.2 Rumusan Masalah

9

1.3 Tujuan Penelitian

9

1.4 Manfaat Penelitian

10

1.4.1 Manfaat Teoritis

10

1.4.2 Manfaat Praktis

10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

11

9

2.1 Kajian Pustaka

11

2.1.1 Teori Ilmu Manajemen

11

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

11

2.1.1.2 Fungsi Manajemen

12

2.1.1.3 Bidang-Bidang Manajemen

13

2.1.2 Manajemen Pemasaran

14

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran

14

iii

10

2.1.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran

15

2.1.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran

16

2.1.3 Kepercayaan Konsumen

17

2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan Konsumen

17

2.1.3.2 Karakteristik Kepercayaan

18

2.1.3.3 Indikator Kepercayaan

19

2.1.4 Kualitas Pelayanan

20

11

2.1.4.1 Pengertian kualitas Pelayanan

20

2.1.4.2 Tujuan Pelayanan

21

2.1.4.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

22

2.1.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

23

2.1.4.5 Indikator Kualitas Pelayanan

25

2.1.5 Loyalitas Pelanggan

26

2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan

26

12

2.1.5.2 Dimensi Loyalitas

27

2.1.5.3 Merancang Dan Menciptakan Loyalitas

27

2.1.6 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

28

2.2 Kerangka Pemikiran

31

2.3 Hipotesis Penelitian

35

BAB III METODE PENELITIAN

36

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

36

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

37

13

3.2.1 Definisi Variabel

37

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

39

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

40

3.3.1 Populasi

40

3.3.2 Sampel

41

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

42

3.4.1 Sumber Data

42

14

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

42

3.5 Teknik Analisis Data

44

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

53

3.6.1 Tempat Penelitian

53

3.6.2 Waktu Penelitian

53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

55

4.1 Hasil Penelitian

55

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

55

15

4.1.1.1 Profil Donat Madu Cabang Banjar

55

4.1.1.2 Visi dan Misi Donat Madu Cabang Banjar

56

4.1.1.3 Struktur Organisasi dan Job Deskripsi Donat Madu Cabang Banjar

57

4.1.1.4 Karakteristik Responden

58

4.1.2 Deskripsi Variabel yang Diteliti

61

**4.1.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai
Variabel Kepercayaan Konsumen pada
Donat Madu Cabang Banjar**

62

**4.1.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai
Variabel Kualitas Pelayanan pada Donat**

16

Madu Cabang Banjar

75

**4.1.2.3 Deskripsi Hasil Penelitian Mengenai
Variabel Loyalitas Pelanggan pada Donat
Madu Cabang Banjar**

88

4.1.3 Hasil Pengujian Hipotesis

101

**4.1.3.1 Pengaruh Kepercayaan Konsumen
terhadap Loyalitas Pelanggan pada Donat
Madu Cabang Banjar**

101

**4.1.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Loyalitas Pelanggan pada Donat Madu**

Cabang Banjar

107

4.1.3.3 Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas

17

Pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar

113

4.2 Pembahasan

123

4.2.1 Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar

123

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar

126

4.2.3 Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar

128

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

131

18

5.1 Simpulan

131

5.2 Saran

131

DAFTAR PUSTAKA

133

LAMPIRAN

19

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Loyalitas Pelanggan

Pada Donat Madu Cabang Banjar

4

Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kepercayaan

Konsumen Pada Donat Madu Cabang Banjar

6

Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kualitas Pelayanan

Pada Donat Madu Cabang Banjar

7

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

28

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

39

Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban

43

Tabel 3.3 Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi

45

Tabel 3.4 Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi

48

Tabel 3.5 Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi

51

Tabel 3.6 Jadwal Penelitian

54

20

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

58

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

59

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

60

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

60

Tabel 4.5 Interpretasi Data Untuk Setiap Pernyataan

62

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Perusahaan Mampu Melayani Konsumen Sesuai Dengan Etika yang Berlaku

63

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Perusahaan Selalu Bersikap Jujur Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen

64

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Konsumen Merasa Percaya Bahwa Produk Donat Madu Memakai Bahan yang Berkualitas

65

**Tabel 4.9 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Perusahaan
Selalu Konsisten Untuk Menjaga Kualitas Produk Donat Madu
yang Dipasarkan**

66

**Tabel 4.10 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Konsumen Merasa
Percaya Bahwa Pihak Donat Madu Selalu Mengutamakan
Kepuasan Konsumen**

67

viii

21

**Tabel 4.11 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Perusahaan Selalu
Memahami Kebutuhan Serta Mengutamakan Kepentingan
Konsumen**

68

**Tabel 4.12 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Perusahaan
Memiliki Komitmen yang Tinggi Untuk Memasarkan Produk
yang Mampu Diterima Oleh Konsumen**

69

**Tabel 4.13 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu
Selalu Berupaya Untuk Mengetahui Pelayanan yang Diharapkan
Konsumen**

70

**Tabel 4.14 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu
Memiliki Kemampuan Untuk Memecahkan Permasalahan yang
Dihadapi Oleh Konsumen**

71

**Tabel 4.15 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu
Memiliki Kemampuan Untuk Meminimalisir Kesalahan-
Kesalahan yang Terjadi Dalam Melayani Konsumen**

72

**Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel
Kepercayaan Konsumen pada Donat Madu Cabang Banjar**

73

Tabel 4.17 Interpretasi Penilaian Mengenai Kepercayaan Konsumen pada

Donat Madu Cabang Banjar

74

**Tabel 4.18 Konsumen Cenderung Membeli Merchandise NCT Tanpa
Berpikir Panjang Terlebih Dahulu Atau Spontanitas Pembelian**

75

Tabel 4.19 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu

Banjar Cepat Tanggap Dalam Melayani Konsumen

22

..

76

**Tabel 4.20 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu
Banjar Mampu Memberikan Kepuasan Dalam Melayani
Konsumen**

77

**Tabel 4.21 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Donat Madu Banjar
Selalu Melakukan Penataan Eksterior dan Interior Dengan Baik**

78

**Tabel 4.22 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Donat Madu Banjar
Mampu Memberikan Fasilitas yang Nyaman Bagi Konsumen**

79

**Tabel 4.23 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu
Banjar Selalu Bersedia Membantu Konsumen yang Merasa
Kesulitan Melakukan Transaksi**

80

**Tabel 4.24 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu
Banjar Selalu Berupaya Untuk Memberikan Pelayanan Prima
Kepada Konsumen**

81

**Tabel 4.25 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu
Banjar Mampu Melayani Konsumen Dengan Sopan Kepada
Konsumen**

82

**Tabel 4.26 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Donat Madu Banjar
Mempunyai Rasa Tanggung Jawab yang Tinggi Dan Dapat
Dipercaya Ketika Melayani Konsumen**

83

**Tabel 4.27 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu
Banjar Mampu Berkomunikasi Dengan Baik Kepada**

Konsumen, Sehingga Tidak Terjadi Kesalahan-Kesalahan yang Terjadi Dalam Melayani Konsumen

23

84

Tabel 4.28 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pihak Donat Madu Banjar Mampu Memberikan Perhatian yang Baik Ketika Melayani Konsumen

85

Tabel 4.29 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel

Kualitas Pelayanan pada Donat Madu Cabang Banjar

86

Tabel 4.30 Interpretasi Penilaian Mengenai Kualitas Pelayanan pada Donat

Madu Cabang Banjar

88

Tabel 4.31 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Donat Madu Merupakan Prioritas Utama Untuk Melakukan Pembelian Donat

89

Tabel 4.32 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Selalu Melakukan Pembelian Donat Madu Secara Berkesinambungan

90

Tabel 4.33 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Selalu Membeli Donat Madu Ketika Membutuhkan Karena Memiliki

Pelayanan yang Baik

91

**Tabel 4.34 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Selalu
Mempercayai Donat Madu Banjar Ketika Konsumen**

Mebutuhkan Produk Donat

92

**Tabel 4.35 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Konsumen Cenderung
Tertarik Untuk Membeli Produk Dari Donat Madu Karena**

Memiliki Kualitas yang Baik

93

**Tabel 4.36 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Selalu
Merekomendasikan Kepada Konsumen Lain Untuk Membeli**

24

Produk Donat Madu

94

**Tabel 4.37 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Selalu
Memberikan Informasi yang Positif Kepada Konsumen Lain**

Mengenai Donat Madu

95

**Tabel 4.38 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Selalu
Merekomendasikan Kepada Keluarga Untuk Membeli Donat**

Madu

96

Tabel 4.39 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Selalu

**Berupaya Untuk Memberikan Informasi Kepada Konsumen
Lain Mengenai Kelebihan yang Dimiliki Oleh Produk Donat
Madu**

97

**Tabel 4.40 Tanggapan Responden Atas Pernyataan Pelanggan Selalu
Berupaya Untuk Memberikan Informasi Kepada Keluarga
Mengenai Kelebihan yang Dimiliki Oleh Produk Donat Madu**

98

Tabel 4.41 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel

Loyalitas Pelanggan pada Donat Madu Cabang Banjar

99

Tabel 4.42 Interpretasi Penilaian Mengenai Kepercayaan Konsumen pada

Donat Madu Cabang Banjar

100

Tabel 4.43 Tabulasi Data Variabel Kepercayaan Konsumen (X 1) dan

Loyalitas Pelanggan (Y)

101

Tabel 4.44 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X 2) dan Loyalitas

Pelanggan (Y)

104

25

Tabel 4.45 Tabulasi Data Variabel Kepercayaan Konsumen (X 1), Kualitas

Pelayanan (X 2) dan Loyalitas Pelanggan (Y)

113

iv

26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian

34

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Donat Madu Cabang Banjar

57

xii

27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan skripsi

Lampiran 2 Pengantar Ijin Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 4 Surat Pengantar Angket

Lampiran 5 Data Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 6 Hasil Perhitungan SPSS

Lampiran 7 Tabel Distribusi T

Lampiran 8 Tabel Distribusi F