

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
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
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.3 Kualitas Produk.....	24
2.1.4 Indikator Kualitas Produk.....	28
2.1.5 <i>Customer Experience</i>	29
2.1.6 Indikator <i>Customer Experience</i>	31
2.1.7 Kepuasan pelanggan.....	32
2.1.8 Indikator Kepuasan Pelanggan	35

2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.3.2 Hubungan <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
2.3.3 Hubungan Kualitas Produk dan <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	44
2.4 Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Metode penelitian yang digunakan.....	48
3.2 Definisi dan Operasional Variabel	49
3.2.1 Definisi Variabel.....	49
3.2.2 Operasional Variabel.....	50
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	53
3.3.1 Populasi	53
3.3.2 Sampel.....	54
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1 Sumber Data	55
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	56
3.5 Teknik Analisis Data	58
3.5.1 Analisis Deskriptif	59
3.5.2 Analisis Asosiatif.....	60
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	72
3.6.1 Tempat Penelitian	72
3.6.2 Waktu Penelitian.....	72
BAB IV PEMBAHASAN	73
4.1 Hasil Penelitian	73
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.1.2 Karakteristik Responden	85
4.1.3 Deskripsi Variabel yang Diteliti	88
4.1.4 Pengujian Hipotesis.....	122
4.2 Pembahasan.....	150

4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pajajaran Toserba Ciamis	150
4.2.2 Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pajajaran Toserba Ciamis	153
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan di Pajajaran Toserba Ciamis	155
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	158
5.1 Simpulan	158
5.2 Saran	159
DAFTAR PUSTAKA	162
LAMPIRAN – LAMPIRAN	169

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei tentang Kepuasan Pelanggan di Pajajaran Toserba Ciamis _____	3
Tabel 1. 2 Data Hasil Pra Survei Tentang Kualitas Produk Fashion di Pajajaran Toserba Ciamis _____	5
Tabel 1. 3 Data Hasil Pra Survei Tentang Customer Experience Pada Pelanggan Di Pajajaran Toserba Ciamis _____	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu _____	36
Tabel 3. 1 Operasional variabel _____	51
Tabel 3. 2 Frekuensi (Kunjungan Konsumen) Tahun 2023 _____	53
Tabel 3. 3 Skala Likert _____	58
Tabel 3. 4 Pedoman untuk memberikan interpretasi _____	62
Tabel 3. 5 Waktu Penelitian _____	72
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin _____	85
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia _____	86
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan _____	87
Tabel 4. 4 Pedoman Interpretasi _____	89
Tabel 4. 5 Produk Pajajaran Toserba Ciamis memiliki kualitas jahitan yang baik	90
Tabel 4. 6 Memiliki pemilihan warna produk yang beragam _____	91
Tabel 4. 7 Produk di Pajajaran Toserba Ciamis memiliki kehandalan yang tinggi, sehingga tidak mudah rusak _____	92
Tabel 4. 8 Memiliki reputasi yang baik _____	93
Tabel 4. 9 Produk di Pajajaran Toserba Ciamis memiliki desain unik dan modern _____	94
Tabel 4. 10 Desain yang digunakan selalu up to date dengan tren terkini _____	94
Tabel 4. 11 Produk di Pajajaran Toserba Ciamis memiliki ketahanan yang cukup lama _____	95
Tabel 4. 12 Menjual produk yang tidak mudah rusak _____	96
Tabel 4. 13 Produk Pajajaran Toserba Ciamis sesuai dengan kualitas yang ditawarkan _____	97
Tabel 4. 14 Memiliki produk yang sesuai dengan tren fashion saat ini _____	98
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Kualitas Produk pada pelanggan Pajajaran Toserba Ciamis Berdasarkan Kuesioner yang Disebar _____	99
Tabel 4. 16 Pedoman Interpretasi Tentang Kualitas Produk _____	101
Tabel 4. 17 Bahan produk di Pajajaran Toserba Ciamis sangat nyaman Ketika disentuh _____	102
Tabel 4. 18 Penataan produk di Pajajaran Toserba Ciamis sangat rapi dan menarik _____	102

Tabel 4. 19 Saya merasa tertarik membeli produk di Pajajaran Toserba Ciamis karena banyak diskon yang ditawarkan _____	103
Tabel 4. 20 Saya merasa nyaman saat berbelanja di Pajajaran Toserba Ciamis _____	104
Tabel 4. 21 Saya sering membandingkan kualitas produk fashion di Pajajaran Toserba Ciamis dengan merek lain sebelum membeli _____	105
Tabel 4. 22 Saya mempertimbangkan apakah desain produk fashion ini akan tetap trendi dalam jangka panjang _____	106
Tabel 4. 23 Saya sudah terbiasa berbelanja di Pajajaran Toserba Ciamis _____	107
Tabel 4. 24 Saya segera mengajukan keluhan terkait keadaan produk yang tidak sesuai dengan harapan _____	107
Tabel 4. 25 Pajajaran Toserba Ciamis menawarkan kartu member pada pelanggan yang berbelanja _____	108
Tabel 4. 26 Karyawan Pajajaran Toserba Ciamis membantu pelanggan dalam mencari produk yang diinginkan _____	109
Tabel 4. 27 Rekapitulasi Customer Experience pada Pelanggan Pajajaran Toserba Ciamis Berdasarkan Kuesioner yang Disebar _____	110
Tabel 4. 28 Pedoman Interpretasi Tentang Customer Experience _____	112
Tabel 4. 29 Pelayanan yang diberikan cepat dan sesuai dengan harapan saya _____	113
Tabel 4. 30 Karyawan cepat merespon permintaan dan keluhan saya sesuai dengan harapan saya _____	114
Tabel 4. 31 Saya merasa puas dengan kualitas yang ditawarkan dibandingkan dengan yang sejenis _____	115
Tabel 4. 32 Produk di Pajajaran Toserba Ciamis lebih lengkap dibandingkan dengan Toserba lain _____	116
Tabel 4. 33 Saya selalu puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga tidak pernah mengajukan pengaduan _____	117
Tabel 4. 34 Saya selalu puas dengan kualitas produk yang ditawarkan sehingga tidak pernah ada alasan untuk complain _____	118
Tabel 4. 35 Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Pajajaran Toserba Ciamis Berdasarkan Kuesioner yang Disebar _____	119
Tabel 4. 36 Pedoman Interpretasi Tentang Kepuasan Pelanggan _____	120
Tabel 4. 37 Rekapitulasi Hasil Jawaban untuk Variabel Kualitas Produk, Customer Experience dan Kepuasan Pelanggan pada pelanggan di Pajajaran Toserba Ciamis _____	121
Tabel 4. 38 Nilai-nilai Untuk Perhitungan Regresi dan Korelasi _____	122
Tabel 4. 39 Pedoman untuk memberikan interpretasi _____	125
Tabel 4. 40 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi _____	126
Tabel 4. 41 Nilai-nilai untuk Perhitungan Regresi dan Korelasi _____	131
Tabel 4. 42 Pedoman untuk memberikan interpretasi _____	134
Tabel 4. 43 Pedoman untuk memberikan interpretasi _____	135

Tabel 4. 44 Nilai-nilai Untuk Perhitungan Regresi dan Korelasi _____	139
Tabel 4. 45 Pedoman Untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi_____	146
Tabel 4. 46 Pedoman Untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi_____	147
Tabel 4. 47 Rekapitulasi Uji Signifikansi Variabel Kualitas Produk, Customer Experience dan Kepuasan Pelanggan di Pajajaran Toserba Ciamis	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian _____	46
Gambar 4. 1 Logo Pajajaran Toserba _____	74
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Pajajaran Toserba Ciamis _____	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Bimbingan Skripsi _____	169
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian _____	170
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian _____	171
Lampiran 4 Surat Pengantar Kuesioner _____	172
Lampiran 5 kuisisioner penelitian _____	173
Lampiran 6 Jawaban Responden Variabek Kualitas Produk _____	177
Lampiran 7 Jawaban Responden Variabel Customer Experience _____	180
Lampiran 8 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan _____	183
Lampiran 9 Regresi Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	186
Lampiran 10 Regresi Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan _____	186
Lampiran 11 Regresi Pengaruh Kualitas Produk dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan _____	188
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup _____	189