

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuesioer Pra-Survey Mengenai <i>Swiching Cost</i> Pada Pelanggan Smesco <i>Mart</i> Di Ciamis	9
Tabel 1.2	Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Smesco <i>Mart</i> di Ciamis	12
Tabel 1.3	Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Smesco <i>Mart</i> di Ciamis.....	15
Tabel 2.1	Fungsi-Fungsi Manajemen.....	23
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	62
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	75
Tabel 3.2	Interpretasi Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi Swithcing Cost Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	89
Tabel 3.3	Waktu Penelitian	93
Tabel 4.1	Pedoman Interpretasi	109
Tabel 4.2	Memerlukan Usaha Tambahan Untuk Memahami Perbedaan Layanan Atau Produk Ketika Berpindah Dari Smesco Mart Ke Toko Lain	110
Tabel 4.3	Kehilangan waktu karena harus menyesuaikan diri dengan sistem belanja di toko lain selain Smesco Mart	111
Tabel 4.4	Merasa kesulitan menyesuaikan kebiasaan belanja ketika berpindah dari Smesco Mart ke toko lain.....	112
Tabel 4.5	Merasa akan mengeluarkan biaya lebih besar jika berpindah berbelanja dari Smesco Mart ke toko lain.....	112
Tabel 4.6	Mempertimbangkan biaya tambahan seperti ongkos transportasi ketika harus berbelanja di luar Smesco Mart	113
Tabel 4.7	Merasa kehilangan keuntungan finansial seperti diskon atau promo jika tidak lagi berbelanja di Smesco Mart	114
Tabel 4.8	Merasa nyaman dengan pelayanan karyawan di Smesco Mart sehingga sulit untuk berpindah ke toko lain.....	115
Tabel 4.9	Memiliki kebiasaan berbelanja di Smesco Mart yang membuat saya enggan mencoba toko lain.....	116

Tabel 4.10	Merasa memiliki kedekatan dengan Smesco Mart sehingga berpindah ke toko lain terasa kurang menyenangkan	117
Tabel 4.11	Rekapitulasi Switching cost Pada Konsumen Smesco Mart Ciamis.....	117
Tabel 4.12	Interpretasi Mengenai Switching cost pada Konsumen Smesco Mart	120
Tabel 4.13	Merasa fasilitas belanja yang disediakan Smesco Mart (seperti keranjang, troli, atau kasir) dalam kondisi baik dan memadai.....	121
Tabel 4.14	Melihat penampilan karyawan Smesco Mart selalu rapi dan sopan.....	121
Tabel 4.15	Merasa ruangan, tata letak, dan kebersihan Smesco Mart memberikan kenyamanan saat berbelanja.....	122
Tabel 4.16	Merasa karyawan Smesco Mart memberikan perhatian yang tulus terhadap kebutuhan saya saat berbelanja.....	123
Tabel 4.17	Karyawan Smesco Mart ramah dan mau mendengarkan keluhan	124
Tabel 4.18	Merasa Smesco Mart memahami kebutuhan saya sebagai konsumen dan berusaha memenuhinya dengan baik	124
Tabel 4.19	Merasa pelayanan di Smesco Mart selalu sesuai dengan yang dijanjikan.....	125
Tabel 4.20	Merasa transaksi pembelian di Smesco Mart dilakukan dengan tepat dan akurat	126
Tabel 4.21	Merasa produk yang saya butuhkan di Smesco Mart umumnya tersedia sesuai kebutuhan saya	127
Tabel 4.22	Merasa karyawan Smesco Mart selalu cepat dalam melayani kebutuhan	127
Tabel 4.23	Merasa karyawan Smesco Mart sigap membantu ketika saya mengalami kesulitan saat berbelanja.....	128
Tabel 2.24	Merasa pertanyaan atau keluhan saya ditanggapi dengan baik dan cepat oleh karyawan Smesco Mart	129
Tabel 4.25	Merasa aman dan percaya dalam melakukan transaksi di Smesco Mart	130
Tabel 4.26	Yakin karyawan Smesco Mart memiliki pengetahuan yang cukup untuk membantu saya saat berbelanja	130

Tabel 4.27 Merasa pelayanan di Smesco Mart diberikan secara profesional dan dapat dipercaya	131
Tabel 4.28 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Konsumen Smesco Mart Ciamis.....	132
Tabel 4.29 Interpretasi Mengenai Kualitas Pelayanan pada Konsumen Smesco Mart.....	134
Tabel 4.30 Merasa pengalaman berbelanja di Smesco Mart sesuai dengan harapan saya	135
Tabel 4.31 Merasa produk dan pelayanan di Smesco Mart mampu memenuhi kebutuhan dan harapan.....	136
Tabel 4.32 Merasa tidak ada perbedaan besar antara ekspektasi dan kenyataan dari produk ini.....	137
Tabel 4.33 Memiliki keinginan untuk terus menggunakan produk yang tersedia	138
Tabel 4.34 Ingin tetap menjadikan produk di Smesco Mart sebagai pilihan utama dalam berbelanja.....	139
Tabel 4.35 Merasa produk ini adalah pilihan utama saya	140
Tabel 4.36 Bersedia merekomendasikan produk Smesco Mart kepada teman atau keluarga	141
Tabel 4.37 Merasa puas sehingga ingin menyarankan orang lain untuk berbelanja produk di Smesco Mart.....	142
Tabel 4.38 Tidak ragu untuk menyarankan produk ini kepada orang di sekitar saya	143
Tabel 4.39 Merasa pelayanan di Smesco Mart sudah sesuai dengan harapan saya.....	144
Tabel 4.40 Menilai kualitas layanan di Smesco Mart lebih baik dibandingkan dengan toko lain	145
Tabel 4.41 Mendapatkan pelayanan yang cepat dan tanggap	146
Tabel 4.42 Tetap memilih berbelanja di Smesco Mart meskipun ada banyak pilihan toko lain.....	147
Tabel 4.43 Berencana untuk terus berbelanja di Smesco Mart di masa mendatang	148
Tabel 4.44 Tidak mudah berpindah ke produk pesaing	149

Tabel 4.45 Menilai Smesco Mart memiliki reputasi pelayanan yang baik di mata konsumen.....	150
Tabel 4.46 Percaya pada kualitas pelayanan Smesco Mart karena sudah terbukti memuaskan	151
Tabel 4.47 Percaya perusahaan ini menjaga citra dan kepercayaannya dengan baik	151
Tabel 4.48 Memilih berbelanja di Smesco Mart karena lokasinya lebih praktis	152
Tabel 4.49 Merasa lokasi Smesco Mart strategis dan mudah ditemukan	153
Tabel 4.50 Merasa nyaman saat berada di lokasi layanan	154
Tabel 4.51 Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Smesco Mart Ciamis.....	155
Tabel 4.52 Interpretasi Mengenai Switching cost pada Konsumen Smesco Mart	158
Tabel 4.53 Rekap Hasil Analisis Deskriptif.....	159
Tabel 4.54 Nilai-Nilai Perhitungan Regresi dan Korelasi Switching cost Terhadap Kepuasan Pelanggan	160
Tabel 4.56 Nilai-Nilai Perhitungan Regresi dan Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	167
Tabel 4.57 Nilai-Nilai Perhitungan Regresi dan Korelasi Switching cost dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	175