

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Transaksi di Toko Pandawa Perabot di Ciamis.....	3
Tabel 1. 2	Hasil Pra-Survei Retensi Pelanggan	4
Tabel 1. 3	Hasil Pra Survei Kepercayaan	8
Tabel 1. 4	Hasil Pra Survei Kepuasan Pelanggan.....	11
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	53
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	64
Tabel 3. 2	Jumlah Pelanggan Toko Pandawa Perabot	66
Tabel 3. 3	Pilihan Jawaban dan Skor Skala Likert	68
Tabel 3. 4	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	74
Tabel 3. 5	Jadwal Kegiatan Penelitian	82
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	88
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	88
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	88
Tabel 4. 5	Pedoman Interpretasi	89
Tabel 4. 6	Toko Pandawa Perabot selalu jujur dalam memberikan informasi	91
Tabel 4. 7	Pihak toko sangat konsisten antara apa yang dijanjikan dengan apa yang diterima pelanggan.	92
Tabel 4. 8	Saya merasa Toko Pandawa Perabot memiliki reputasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.....	93
Tabel 4. 9	Toko Pandawa Perabot menunjukan kepedulian terhadap kepentingan pelanggan.	94

Tabel 4. 10	Saya merasa Toko Pandawa Perabot sangat menghargai pelanggan yang melakukan pembelian.	95
Tabel 4. 11	Saya merasa Toko Pandawa Perabot menunjukkan perhatian dalam menangani keluhan atau kendala yang saya hadapi.....	95
Tabel 4. 12	Saya merasa karyawan Toko Pandawa Perabot memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk perabot yang dijual....	96
Tabel 4. 13	Saya merasa proses transaksi di Toko Pandawa Perabot berjalan dengan baik, baik secara langsung maupun online.....	97
Tabel 4. 14	Saya merasa Toko Pandawa Perabot mengikuti perkembangan model dan kualitas perabot terbaru.....	98
Tabel 4. 15	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kepercayaan.....	98
Tabel 4. 16	Pedoman Interpretasi tentang Kepercayaan.....	101
Tabel 4. 17	Produk yang saya beli di Toko Pandawa Perabot memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan saya.....	101
Tabel 4. 18	Saya merasa produk dari Toko Pandawa Perabot kuat dan awet digunakan.....	102
Tabel 4. 19	Saya merasa kondisi produk yang saya terima sesuai dengan deskripsi atau foto yang ditampilkan secara online oleh Toko Pandawa Perabot.....	103
Tabel 4. 20	Saya merasa Toko Pandawa Perabot memberikan pelayanan yang konsisten baik secara langsung maupun melalui platform online.	104
Tabel 4. 21	Karyawan Toko Pandawa Perabot responsif dan ramah dalam membantu saya.	105
Tabel 4. 22	Saya merasa proses pengiriman barang di Toko Pandawa Perabot dilakukan dengan cepat dan tepat.	106

Tabel 4. 23	Saya merasa harga produk di Toko Pandawa Perabot sesuai dengan kualitas barang yang saya terima.	106
Tabel 4. 24	Saya merasa harga yang saya bayarkan di Toko Pandawa Perabot sepadan dengan manfaat yang saya peroleh.	107
Tabel 4. 25	Saya merasa harga yang ditawarkan di Toko Pandawa Perabot terjangkau.....	108
Tabel 4. 26	Saya merasa proses transaksi di Toko Pandawa Perabot, baik di Toko maupu secara online mudah dilakukan.	109
Tabel 4. 27	Saya merasa nyaman karena mudah mendapatkan informasi produk dari Toko Pandawa Perabot.....	110
Tabel 4. 28	Saya merasa proses pembayaran dan pengiriman barang di Toko Pandawa Perabot praktis.	111
Tabel 4. 29	Rekapitulasi Hasil jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	111
Tabel 4. 30	Pedoman Interpretasi tentang Kepuasan Pelanggan	114
Tabel 4. 31	Saya berencana membeli kembali perabot di Toko Pandawa Perabot.	114
Tabel 4. 32	Toko Pandawa Perabot menjadi pilihan pertama saya ketika membutuhkan perabot rumah tangga.....	115
Tabel 4. 33	Saya tetap memilih berbelanja di Toko Pandawa Perabot karena kualitas pelayanannya konsisten.....	116
Tabel 4. 34	Saya tetap memilih Toko Pandawa Perabot meskipun ada banyak pilihan toko perabot lainnya	117
Tabel 4. 35	Saya merasa memiliki kedekatan dengan Toko Pandawa Perabot sehingga enggan beralih ke toko perabot lain.....	118
Tabel 4. 36	Saya tetap meprioritaskan Toko Pandawa Perabot sebagai tempat berbelanja utama dibandingkan toko perabot lainnya.	118

Tabel 4. 37	Saya membagikan pengalaman berbelanja saya di Toko Pandawa Perabot kepada keluarga dan teman-teman	119
Tabel 4. 38	Saya bersedia memberikan ulasan dan rating tinggi pada media sosial Toko Pandawa Perabot.	120
Tabel 4. 39	Saya bersedia merekomendasikan Toko Pandawa Perabot kepada orang lain	121
Tabel 4. 40	Saya tidak merasa perlu mencari toko perabot lain karena Toko Pandawa Perabot sudah memenuhi kebutuhan saya.	122
Tabel 4. 41	Saya tetap akan berbelanja di Toko Pandawa Perabot meskipun terdapat penawaran promosi dari toko lain yang sejenis	122
Tabel 4. 42	Saya tetap setia berbelanja di Toko Pandawa Perabot karena saya percaya pada toko tersebut.....	123
Tabel 4. 43	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Retensi Pelanggan.....	124
Tabel 4. 44	Pedoman Interpretasi tentang Retensi Pelanggan.....	126
Tabel 4. 45	Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif.....	127
Tabel 4. 46	Nilai-Nilai Untuk Perhitungan Korelasi	128
Tabel 4. 47	Niali-Nilai Untuk Perhitungan Korelasi	134
Tabel 4. 48	Nilai-Nilai Untuk Perhitungan Regresi dan Korelasi	140
Tabel 4.49	Rekapitulasi Uji Signifikasi Variabel Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Retensi Pelanggan pada Toko Pandawa Perabot di Ciamis	149