

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMAKASIH | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR BAGAN | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 8 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan penelitian | 8 |
| 1.3.1 Maksud..... | 8 |
| 1.3.2 Tujuan | 9 |
| 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 10 |
| BAB II | 11 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Pengertian Pemasaran | 11 |
| 2.2 Bauran Pemasaran..... | 11 |
| 2.3 Ritel..... | 14 |
| 2.3.1 Pengertian Ritel..... | 14 |
| 2.3.2 Klasifikasi Ritel | 15 |
| 2.3.3 Jenis-jenis Ritel..... | 16 |
| 2.3.4 Bauran Ritel | 22 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan..... | 24 |

| | | |
|--------------------------|--|-----------|
| 2.4.1 | Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 24 |
| 2.4.2 | Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan | 25 |
| 2.4.3 | Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| 2.5 | Pengertian Lokasi..... | 28 |
| 2.5.1 | Pentingnya Lokasi..... | 29 |
| 2.5.2 | Tahap Memilih Lokasi | 29 |
| 2.5.3 | Indikator Lokasi | 30 |
| 2.6 | Pengertian Loyalitas Konsumen | 31 |
| 2.6.1 | Karakteristik Loyalitas Konsumen | 32 |
| 2.6.3 | Tahap-tahap Loyalitas Konsumen | 34 |
| 2.7 | Kerangka Pemikiran..... | 40 |
| 2.8 | Hipotesis penelitian..... | 43 |
| BAB III | | 45 |
| METODE PENELITIAN | | 45 |
| 3.1 | Objek Penelitian..... | 45 |
| 3.1.1 | Sejarah Singkat Perusahaan | 45 |
| 3.1.2 | Visi dan Misi Perusahaan..... | 47 |
| 3.1.3 | Struktur Organisasi | 47 |
| 3.2 | Metode Penelitian | 53 |
| 3.2.1 | Variabel Penelitian..... | 53 |
| 3.2.2 | Operasional Variabel..... | 54 |
| 3.2.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 58 |
| 3.2.4 | Jenis dan Sumber Data..... | 59 |
| 3.2.5 | Populasi dan Sampel | 60 |
| 3.3 | Metode statistik..... | 61 |
| 3.3.1 | Teknik Pengolahan Data | 61 |
| 3.3.2 | Uji Validitas Dan Reliabilitas | 63 |
| 3.3.3 | Uji Asumsi Klasik..... | 65 |
| 3.3.4 | Koefisien determinasi | 67 |
| 3.4 | Uji Hipotesis..... | 67 |
| 3.4.1 | Uji Parsial (Uji T) | 67 |

| | | |
|--|---|------------|
| 3.4.2 | Uji Simultan (Uji F) | 70 |
| BAB IV | | 73 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 73 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 73 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Responden | 73 |
| 4.2 | Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Toserba X | 77 |
| 4.3 | Analisis Tanggapan Responden mengenai lokasi Toserba X | 89 |
| 4.4 | Analisis Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Konsumen Toserba X | 91 |
| 4.5 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 93 |
| 4.5.1 | Uji Validitas | 93 |
| 4.5.2 | Uji Reliabilitas | 96 |
| 4.6 | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen | 96 |
| 4.6.1 | Uji Asumsi Klasik | 97 |
| 4.6.2 | Koefisien Determinasi | 101 |
| 4.7 | Uji Parsial (Uji T) | 104 |
| 4.8 | Uji Simultan (Uji F) | 107 |
| BAB V | | 109 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 109 |
| 5.1 | Kesimpulan | 109 |
| 5.2 | Saran | 110 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 112 |