

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	13
C. Rumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian.....	14
E. Manfaat Penelitian.....	14
F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasannya.....	15
G. Penegasan Istilah	16
H. Sistematika Skripsi.....	18
BAB II LANDASAN TEORI	

A.	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	20
B.	Loyalitas Pelanggan	22
C.	Kualitas Pelayanan	26
D.	Variasi Produk.....	33
E.	Lokasi.....	37
F.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	41
G.	Pengaruh Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	45
H.	Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	48
I.	Kanjian Terdahulu	51
J.	Kerangka Konseptual.....	55
K.	Hipotesis Pengujian	56
L.	Mapping, Variabel, Indikator, dan Teori.....	57

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	59
B.	Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	60
C.	Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukurannya.....	61
D.	Instrumen Penelitian	63
E.	Teknik Pengumpulan Data	65
F.	Teknik Analisis Data	66

BAB IV HASIL PENELITIAN

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	70
B.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	70
C.	Deskripsi Hasil Penelitian	73
D.	Uji Validitas dan Normalitas.....	88
E.	Uji Asumsi Klasik	90

F.	Uji Regresi Linier Berganda	94
G.	Uji Hipotesis	96

BAB V PEMBAHASAN

A.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung	101
B.	Pengaruh Variasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung	103
C.	Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung.....	105
D.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Halona Pakisrejo Rejotangan Tulungagung	107

BAB VI PENUTUP

1.	Kesimpulan	109
2.	Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA.....	112
----------------------------	------------

LAMPIRAN- LAMPIRAN	123
---------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Terdahulu	51
Tabel 2. 2 Mapping Penelitian	57
Tabel 3. 1 Ukuran Skala Likert	63
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	63
Tabel 4. 1 Jumlah Jenis Kelamin Responden.....	71
Tabel 4. 2 Jumlah Umur Responden	72
Tabel 4. 3 Jumlah Pelanggan yang Belanja Lebih Dua Kali.....	73
Tabel 4. 4 Distribusi Variabel KualitasnPelaanan (X1).....	74
Tabel 4. 5 Distribusi Variabel Variasi Produk (X2).....	78
Tabel 4. 6 Distribusi Variabel Lokasi (X3)	81
Tabel 4. 7 Distribusi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	85
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validasi	88
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas	90
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov.....	91
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterokedastisistas Sperman Rank.....	93
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	94
Tabel 4. 14 Hasil Uji T (Parsial).....	97
Tabel 4. 15 Hasil Uji F (Simultan).....	98
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Gerai Retail Berdasarkan Jenisnya Tahun 2021	2
Gambar 2. 1 Skema Kerangka Konseptual	55
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Validitas Data

Lampiran 4 Hasil uji Reabilitas

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinieritas

Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 9 Hasil Uji T

Lampiran 10 Hasil Uji F

Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Lampiran 12 Surat Izin Penelitian

Lampiran 13 Kartu Kendali Bimbingan

Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 15 Pernyataan Keaslian Tulisan