

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
LEMBAR KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	31
C. Rumusan Masalah	31
D. Tujuan Penelitian	32
E. Manfaat Penelitian.....	34
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	35
G. Penegasan Istilah.....	36
H. Sistematika Pembahasan.....	37
BAB II KAJIAN PUSTAKA	39
A. Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>).....	39
B. Kualitas Pelayanan	43
C. Promosi.....	49
D. Pengalaman Pelanggan.....	55
E. Pembayaran Digital	63

F. Loyalitas Pelanggan	68
G. Kajian Penelitian Terdahulu	77
H. Kerangka Konseptual	82
BAB III METODE PENELITIAN	86
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	86
B. Metode Kuantitatif	86
C. Metode Kualitatif	105
BAB IV HASIL PENELITIAN	112
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	112
B. Karakteristik Responden.....	115
C. Hasil Penelitian	119
BAB V PEMBAHASAN	199
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri	199
2. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri	204
3. Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri	209
4. Pengaruh Pembayaran Digital terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri	213
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Pengalaman Pelanggan dan Pembayaran Digital terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri	219
6. Bagaimana Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri?	224
7. Bagaimana Pengalaman Pelanggan dalam Merespons Promosi yang dilakukan oleh Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri? ..	227
8. Bagaimana Pengalaman Belanja Pelanggan dapat Memengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri?.....	232
9. Bagaimana Kemudahan dan Kenyamanan Pelanggan dalam	

Menggunakan Pembayaran Digital di Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri?.....	235
10. Apa Alasan Utama Pelanggan Memilih untuk tetap Loyal pada Toko Berkah Mandiri Swalayan di Kabupaten Kediri?	240
BAB VI PENUTUP	247
A. Kesimpulan	247
B. Saran.....	252
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN	274