

## DAFTAR ISI

|                                                                            |            |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                             | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>                                    | <b>ii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                       | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                      | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                                 | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                     | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                                   | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                  | <b>xv</b>  |
| <br>                                                                       |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                              | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                   | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                              | 11         |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                                                   | 12         |
| 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....                                      | 12         |
| 1.4.1 Maksud Penelitian.....                                               | 12         |
| 1.4.2 Tujuan Penelitian .....                                              | 12         |
| 1.5 Kegunaan Penelitian .....                                              | 13         |
| 1.5.1 Kegunaan Praktis .....                                               | 13         |
| 1.5.2 Kegunaan Akademik.....                                               | 13         |
| 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                                      | 14         |
| 1.6.1 Lokasi Penelitian.....                                               | 14         |
| 1.6.2 Waktu Penelitian .....                                               | 14         |
| <br>                                                                       |            |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN<br/>HIPOTESIS .....</b> | <b>15</b>  |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....                                                  | 15         |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan.....                                              | 15         |
| 2.1.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....                                 | 16         |
| 2.1.2 Kepercayaan.....                                                     | 17         |
| 2.1.2.1 Indikator Kepercayaan.....                                         | 18         |

|                                        |                                                                                |           |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3                                  | Loyalitas Pelanggan .....                                                      | 19        |
| 2.1.3.1                                | Pengertian Loyalitas.....                                                      | 19        |
| 2.1.3.2                                | Karakteristik Loyalitas Konsumen .....                                         | 21        |
| 2.1.3.3                                | Indikator Loyalitas Pelanggan .....                                            | 21        |
| 2.1.4                                  | Penelitian Terdahulu .....                                                     | 22        |
| 2.2                                    | Kerangka Pemikiran.....                                                        | 25        |
| 2.2.1                                  | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....                    | 26        |
| 2.2.2                                  | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....                        | 26        |
| 2.2.3                                  | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 26        |
| 2.3                                    | Hipotesis .....                                                                | 28        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |                                                                                | <b>30</b> |
| 3.1                                    | Objek Penelitian.....                                                          | 30        |
| 3.2                                    | Metode Penelitian .....                                                        | 30        |
| 3.2.1                                  | Desain Penelitian.....                                                         | 32        |
| 3.2.2                                  | Operasional Variabel.....                                                      | 35        |
| 3.2.3                                  | Populasi dan Teknik Penentuan Sampel .....                                     | 38        |
| 3.2.3.1                                | Populasi.....                                                                  | 38        |
| 3.2.3.2                                | Teknik Penentuan Sampel.....                                                   | 39        |
| 3.2.4                                  | Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....                                  | 41        |
| 3.2.4.1                                | Sumber Data.....                                                               | 41        |
| 3.2.4.2                                | Teknik Pengumpulan Data.....                                                   | 41        |
| 3.3                                    | Metode Analisis Data.....                                                      | 42        |
| 3.3.1                                  | Uji Validitas .....                                                            | 42        |
| 3.3.2                                  | Uji Reliabilitas.....                                                          | 46        |
| 3.4                                    | Rancangan Analisis Penelitian.....                                             | 48        |
| 3.4.1                                  | Analisis Deskriptif .....                                                      | 48        |
| 3.4.2                                  | Analisis Verifikatif.....                                                      | 50        |
| 3.4.2.1                                | Uji Asumsi Klasik.....                                                         | 50        |
| 3.4.2.2                                | Analisis Regresi Linier Berganda .....                                         | 52        |

|                                                    |                                                                                                 |           |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4.2.3                                            | Koefisien Korelasi .....                                                                        | 52        |
| 3.4.2.4                                            | Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....                                                   | 54        |
| 3.4.2.5                                            | Pengujian Hipotesis .....                                                                       | 55        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                                                                 | <b>57</b> |
| 4.1                                                | Gambaran Umum Perusahaan.....                                                                   | 57        |
| 4.1.1                                              | Sejarah Singkat Bj Home Supermarket Bangunan Bandung .....                                      | 57        |
| 4.1.2                                              | Logo Bj Home Supermarket Bangunan Bandung.....                                                  | 58        |
| 4.1.3                                              | Struktur Organisasi.....                                                                        | 59        |
| 4.2                                                | Karakteristik Responden.....                                                                    | 59        |
| 4.3                                                | Analisis Deskriptif .....                                                                       | 62        |
| 4.3.1                                              | Analisis Deskriptif Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....                                  | 62        |
| 4.3.2                                              | Analisis Deskriptif Mengenai Variabel Kepercayaan.....                                          | 76        |
| 4.3.3                                              | Analisis Deskriptif Mengenai Loyalitas Pelanggan.....                                           | 87        |
| 4.4                                                | Analisis Verifikatif.....                                                                       | 96        |
| 4.4.1                                              | Uji Asumsi Klasik .....                                                                         | 96        |
| 4.4.1.1                                            | Uji Normalitas.....                                                                             | 96        |
| 4.4.1.2                                            | Uji Multikolinieritas.....                                                                      | 97        |
| 4.4.1.3                                            | Uji Heteroskedastisitas.....                                                                    | 98        |
| 4.4.2                                              | Analisis Regresi Linier Berganda .....                                                          | 99        |
| 4.4.3                                              | Koefisien Korelasi.....                                                                         | 102       |
| 4.4.4                                              | Koefisien Determinasi.....                                                                      | 101       |
| 4.4.5                                              | Analisis Pengujian Hipotesis.....                                                               | 102       |
| 4.4.5.1                                            | Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) .....                                                      | 102       |
| 4.4.5.2                                            | Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) .....                                                       | 104       |
| 4.5                                                | Pembahasan.....                                                                                 | 108       |
| 4.5.1                                              | Tanggapan Responden Mengenai Kualitas pelayanan Pada Bj Home Supermarket Bangunan Bandung ..... | 108       |
| 4.5.2                                              | Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Pada Bj Home Supermarket Bangunan Bandung.....         | 110       |

|                                         |                                                                                                                           |            |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.5.3                                   | Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan<br>Pada Bj Home Supermarket Bangunan Bandung .....                       | 111        |
| 4.5.4                                   | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan<br>pada Bj Home Supermarket Bnagunan Bandung.....                | 112        |
| 4.5.5                                   | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan<br>Pada Bj Home Supermarket Bangunan Bandung .....                     | 113        |
| 4.5.6                                   | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap<br>Loyalitas Pelanggan Bj Home Supermarket Bangunan<br>Bandung ..... | 114        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |                                                                                                                           | <b>116</b> |
| 5.1                                     | Kesimpulan .....                                                                                                          | 116        |
| 5.2                                     | Saran .....                                                                                                               | 117        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             |                                                                                                                           | <b>120</b> |
| <b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>              |                                                                                                                           |            |