DAFTAR TABEL

2.1 Tipe-tipe loyalitas pelanggan ……..…… 21
2.2 Hasil penelitian terdahulu 31
3.1 Operational Variabel Penelitian……..……. .38
3.2 Hasil Pengujian Validitas Variabel X (*Strategi DIferensiasi*)……..…….47
3.2 Pengkategorian Skor Jawaban ……..…….. 48
3.3 Hasil Pengujian Validitas Variabel Y (*Keputusan Pembelian*)…….47
3.4 Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Reliabilitas.....50
3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Strategi Diferensiasi dan Variabel Loyalitas Pelanggan…….……..51
3.6 Pernyataan Skala Likert.....52
3.7 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal…….53
3.8 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....58
3.9 Tinggi Rendahnya Koefisien Determinasi…….…....59
4.1 Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin……71
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia…….…71
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan…...……..…….……72
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan……..... ..72
4.5 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Keragaman Produk Yang Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung……..…...……..74
4.6 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kualitas barang Yang Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung. …….75
4.7 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Variasi ProdukYang Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung.……75
4.8 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Ketersediaan Produk Yang Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung.…….…….……..76

4.9 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Harga Yang
Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung……76
4.10 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi Produk
pada Clothing Lincoltd Bandung……..……..……..77
4.11 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi Produk pada
Clothing Lincoltd Bandung……..……..……..……77
4.12 Pengkategorian Skor Jawaban…….……77
4.13 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kemudahan melakukan transaksi
Pada Clothing Lincoltd Bandung…….……..…….78
4.14 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat KenyamananPada
Clothing Lincoltd Bandung……...……..……..….78
4.15 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kelengkapan fasilitas
Pada Clothing Lincoltd Bandung…….……..……..79
4.16 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi Pelayanan
pada Clothing Lincoltd Bandung…….……..……79
4.17 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi Pelayanan……..…80
4.18 Pengkategorian Skor Jawaban…….80
4.19 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kecepatan karyawan dalam
memberikan pelayanan Pada Clothing Lincoltd Bandung…….…….....81
4.20 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Pengetahuan Karyawan
Pada Clothing Lincoltd Bandung…….……..……..……..…81
4.21 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kesopanan Karyawan
Pada Clothing Lincoltd Bandung…….……..……82
4.22 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepercayaan pelanggan terhadap
Kayawan Clothing Lincoltd Bandung …….…..…82
4.23 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kehandalan karyawan
Clothing Lincoltd Bandung……83

4.24 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi Personil
pada Clothing Lincoltd Bandung…….……..83
4.25 Skor Tanggapan Responden Terhadap Diferensiasi Personil……..……84
4.26 Pengkategorian Skor Jawaban……..……...……84
4.27 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kemudahan Menuju
Clothing Lincoltd Bandung…….…....85
4.28 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kecepatan Menyediakan
Produk Baru Pada Clothing Lincoltd Bandung.....…...85
4.29 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi diferensiasi saluran pada
Clothing L incoltd Bandung…….……..……86
4.30 Skor Tanggapan Responden Terhadap diferensiasi saluran……..……..86
4.31 Pengkategorian Skor Jawaban……..…….……..86
4.32 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Daya Tarik Logo
Clothing Lincoltd Bandung…….…...87
4.33 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Media Promosi Yang di lakukan
Clothing Lincoltd Bandung……..…..…87
4.34 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Even Yang Di Lakukan
Clothing Lincoltd Bandung……...…..…88
4.35 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi citra pada
Clothing Lincoltd Bandung……88
4.36 Skor Tanggapan Responden Terhadap Diferensiasi citra……89
4.37 Pengkategorian Skor Jawaban Diferensiasi citra…….89
4.38 Tanggapan Responden Tentang Variabel strategi diferensiasi……...…89
4.39 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden…….……90
4.40 Harapan Responden Mengenai Tingkat Keragaman Produk Yang
Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung…….…….91
4.41 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kualitas barang Yang
Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung…….……92

4.42 Harapan Responden Mengenai Tingkat Variasi Produk Yang
Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung …….……..…….92
4.43 Harapan Responden Mengenai Tingkat Ketersediaan Produk Yang
Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung…….……93
4.44 Harapan Responden Mengenai Tingkat Harga Yang
Ditawarkan Clothing Lincoltd Bandung…….…….……..……..93
4.45 Skor Harapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi Produk pada
Clothing Lincoltd Bandung……..…….94
4.46 Skor HarapanResponden Terhadap strategi Diferensiasi Produk pada
Clothing Lincoltd Bandun……..……95
4.47 Pengkategorian Skor Jawaban…….……...…….95
4.48 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kemudahan melakukan
transaksi Pada Clothing Lincoltd Bandung…….……95
4.49 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kenyamanan
Pada Clothing Lincoltd Bandung…….……...96
4.50 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kelengkapan fasilitas
Pada Clothing Lincoltd Bandung.…….…..…….……..96
4.51 Skor Harapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi Pelayanan
pada Clothing Lincoltd Bandung.…….……..…..97
4.52 Skor Harapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi Pelayanan……...…..97
4.53 Pengkategorian Skor Jawaban…….97
4.54 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kecepatan karayawan
dalam memberikan pelayanan Pada Clothing Lincoltd Bandung……98
4.55 Harapan Responden Mengenai Tingkat Pengetahuan Karyawan
Pada Clothing Lincoltd Bandung……...…....99
4.56 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kesopanan Karyawan
Pada Clothing Lincoltd Bandung…….……..….99

4.57 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kepercayaan pelanggan
terhadap Karyawan Clothing Lincoltd Bandung…….……100
4.58 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kehandalan karyawan
Clothing Lincoltd Bandung……...…101
4.59 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi
Personil pada Clothing Lincoltd Bandung……..…….101
4.60 Skor Tanggapan Responden Terhadap Diferensiasi Personil…….……..102
4.61 Pengkategorian Skor Jawaban……...102
4.62 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kemudahan Menuju
Clothing Lincoltd Bandung…….….102
4.63 Harapan Responden Mengenai Tingkat Kecepatan Menyediakan.
Produk BaruPada Clothing Lincoltd Bandung……..103
4.64 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi diferensiasi saluran pada
ClothingLincoltd Bandung……..……104
4.65 Skor Tanggapan Responden Terhadap diferensiasi saluran…….…….104
4.66 Pengkategorian Skor Jawaban……..…….105
4.67 Harapan Responden Mengenai Tingkat Daya Tarik Logo
Clothing Lincoltd Bandung……...105
4.68 Harapan Responden Mengenai Tingkat Media Promosi Yang di lakukan
Clothing Lincoltd Bandung……..……..…105
4.69 Harapan Responden Mengenai Tingkat Even Yang Di Lakukan
Clothing Lincoltd Bandung…….…….……106
4.70 Skor Harapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi citra
pada ClothingLincoltd Bandung……..……107
4.71 Pengkategorian Skor Jawaban……..…….107
4.72 Harapan Responden Tentang Variabel strategi diferensiasi……..……..107
4.73 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden…….……..108

4.74 Tingkat Kesenjangan Antar Strategi Diferensiasi dan Harapan
Strategi Diferensiasi pada Clothing Lincoltd Bandung…….…..109
4.75 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pembelian Ulang di
Clothing Lincoltd Bandung……..…….114
4.76 Tanggapan Responden Mengenai Melakukan Pembelian di luar lini produk
Clothing Lincoltd Bandung…….……..115
4.77 Tanggapan Responden Mengenai Penolakan penawaran produk lain
di luarproduk Clothing Lincoltd Bandung……...…….115
4.78 Tanggapan Responden Mengenai Mereferensikan Kepada Orang Lain
TentangClothing Lincoltd Bandung.…….…….116
4.79 Skor Tanggapan Responden Terhadap strategi Diferensiasi citra
pada ClothingLincoltd Bandung…….……..117
4.80 Skor Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan...……..…117
4.81 Pengkategorian Skor Jawaban…….……..117
4.82 Nilai Korelasi Analisis Regresi…….120
4.83 Nilai Korelasi Pearson Product Moment……..…….……121
4.84 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi……..….122
4.85 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi…….…….…..123