

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                      | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                                      | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>iv</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>v</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>  | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                      | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                                 | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                      | 9          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....   | 10         |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....  | 11         |
| 1.4.1 Pengembangan Ilmu Pengetahuan .....                           | 11         |
| 1.4.2 Terapan Ilmu Pengetahuan.....                                 | 11         |
| 1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....                              | 12         |
| 1.5.1 Lokasi Penelitian.....  | 12         |
| 1.5.2 Jadwal Penelitian.....  | 12         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....</b> | <b>13</b>  |
| 2.1 Kajian Pustaka.....   | 13         |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran.....                                      | 13         |
| 2.1.2 <i>Marketing Mix</i> .....                                    | 15         |
| 2.1.3 Perilaku Konsumen .....                                       | 18         |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan .....                                      | 20         |
| 2.1.5 Harga .....   | 21         |
| 2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....                                      | 23         |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 2.1.7          | Loyalitas Pelanggan .....                                  | 26        |
| 2.1.8          | Penelitian Terdahulu .....                                 | 28        |
| 2.2            | Kerangka Pemikiran.....                                    | 47        |
| 2.3            | Hipotesis.....   | 52        |
| <b>BAB III</b> | <b>OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b>               | <b>53</b> |
| 3.1            | Objek Penelitian .....                                     | 53        |
| 3.1.1          | Sejarah Singkat Perusahaan .....                           | 53        |
| 3.1.2          | Kegiatan Usaha .....                                       | 54        |
| 3.2            | Metode Penelitian.....                                     | 54        |
| 3.2.1          | Operasionalisasi Variabel.....                             | 55        |
| 3.2.2          | Populasi dan Sampel .....                                  | 57        |
| 3.2.2.1        | Populasi .....   | 57        |
| 3.2.2.2        | Ukuran Sampel.....   | 58        |
| 3.2.3          | Jenis dan Sumber Data .....                                | 59        |
| 3.2.4          | Teknik Pengumpulan Data .....                              | 59        |
| 3.2.5          | Teknik Analisis Data.....                                  | 61        |
| 3.2.5.1        | Analisis Deskriptif .....                                  | 61        |
| 3.2.5.2        | <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....            | 62        |
| 3.2.5.2.1      | <i>Partial Least Squares Path Modeling (PLS-SEM)</i> ..... | 63        |
| 3.2.5.2.2      | Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....               | 65        |
| 3.2.5.2.3      | Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....               | 66        |
| 3.2.5.2.4      | Pengujian Hipotesis.....                                   | 68        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                | <b>70</b> |
| 4.1            | Hasil Penelitian .....                                     | 70        |
| 4.1.1          | Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya..     | 72        |
| 4.1.2          | Harga Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya .....              | 82        |
| 4.1.3          | Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya       | 92        |
| 4.1.4          | Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya .... | 102       |
| 4.1.5          | Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....     | 108       |

|   |            |
|---|------------|
| 4.1.6 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....   | 112        |
| 4.1.7 Pengujian Hipotesis.....  | 115        |
| 4.2 Pembahasan.....   | 117        |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya.....  | 117        |
| 4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya .....  | 118        |
| 4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya.....   | 119        |
| 4.2.4 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya .....   | 120        |
| 4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya.....   | 121        |
| 4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya..... | 122        |
| 4.2.7 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Yomart Tasikmalaya .....             | 123        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>125</b> |
| 5.1 Simpulan .....  | 125        |
| 5.2 Saran.....  | 126        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>128</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>  | <b>134</b> |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> | <b>Judul</b>   | <b>Halaman</b> |
|--------------|--|----------------|
| 2.1          | Penelitian Terdahulu .....   | 28             |
| 3.1          | Operasionalisasi Variabel .....  | 54             |
| 3.2          | Pemberian Skor Nilai dan Predikat Masing – masing .....  | 58             |
| 3.3          | Evaluasi Model Stuktural .....   | 66             |
| 4.1          | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Pegawai Yomart sigap dalam melayani pelanggan" .....                               | 71             |
| 4.2          | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Pegawai Yomart dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan" .....   | 72             |
| 4.3          | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Pelayanan saat di kasir Yomart cepat" .....  | 73             |
| 4.4          | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan" Merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Yomart" .....                         | 74             |
| 4.5          | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan " Semua kebutuhan yang dicari konsumen kurang lengkap di Yomart" .....              | 75             |
| 4.6          | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan " Pegawai Yomart di melayani dengan ramah/senyum" .....                             | 76             |
| 4.7          | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan " Kondisi ruangan Yomart di tertata rapi, dan bersih" .....                         | 77             |
| 4.8          | Kriteria Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan .....   | 78             |
| 4.9          | Rentang Skala Variabel Kualitas Pelayanan.....   | 79             |
| 4.10         | Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan .....  | 79             |
| 4.11         | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Harga produk Yomart bervariasi" .....  | 81             |
| 4.12         | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Banyak sekali potongan harga di Yomart" .....                                      | 82             |
| 4.13         | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan " Harga produk yang ditawarkan Yomart murah" .....                                  | 83             |
| 4.14         | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Yomart menyediakan produk-produk dengan kualitas baik tapi harga yang murah" ..... | 84             |
| 4.15         | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Harga yang   |                |

|      |  |     |
|------|--|-----|
|      | ditawarkan Yomart sesuai” .....  | 85  |
| 4.16 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Harga di Yomart sebanding dengan manfaat yang dirasakan konsumen” .....                  | 86  |
| 4.17 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Harga wajar dibandingkan dengan hasil yang didapatkan oleh pelanggan” .                  | 87  |
| 4.18 | Kriteria Penilaian Variabel Harga .....  | 88  |
| 4.19 | Rentang Skala Variabel Harga.....  | 89  |
| 4.20 | Rekapitulasi Skor Variabel Harga .....   | 89  |
| 4.21 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Merasa puas dengan berbagai macam produk yang tersedia di Yomart” .....                  | 90  |
| 4.22 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan ”Merasa kurang puas dengan kualitas produk yang tersedia di Yomart” .....                 | 91  |
| 4.23 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan " Merasa puas dengan kinerja pegawai cekatan dan tanggap di Yomart” .....                 | 92  |
| 4.24 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Merasa puas dengan keramahan pegawai Yomart dalam melayani Pelanggan” .....              | 93  |
| 4.25 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan ”Merasa lebih bergensi berbelanja di Yomart” .....  | 94  |
| 4.26 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan " Menyukai berbelanja di Yomart karena lebih modern” .....                                | 95  |
| 4.27 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Merasa puas dengan harga produk yang ditawarkan di Yomart” .....                         | 96  |
| 4.28 | Kriteria Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan.....  | 98  |
| 4.29 | Rentang Skala Variabel Kepuasan Pelanggan .....  | 98  |
| 4.30 | Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan.....   | 99  |
| 4.31 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan" Merasa puas dan akan membeli lagi macam produk yang tersedia di Yomart” ..               | 100 |
| 4.32 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan " Tidak akan berbelanja ke tempat lain selain yomart” .....                               | 101 |
| 4.33 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan" Akan merekomendasikan untuk berbelanja di Yomart ke orang lain” .....                    | 102 |
| 4.34 | Data Hasil Tanggapan Pada Pernyataan "Akan berbelanja di perusahaan yang sama dengan Yomart seperti (Yogya, Griya, dll)” ..... | 103 |
| 4.35 | Kriteria Penilaian Variabel Loyalitas Pelanggan.....   | 104 |
| 4.36 | Rentang Skala Variabel Loyalitas Pelanggan.....  | 105 |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 4.37 | Rekapitulasi Skor Variabel Loyalitas Pelanggan ..... | 105 |
| 4.38 | Hasil Uji Validitas Konvergen.....                   | 107 |
| 4.39 | Hasil Uji Validitas Diskriminan .....                | 109 |
| 4.40 | Hasil Uji Reliabilitas.....                          | 109 |
| 4.41 | Hasil Uji <i>R-Square</i> .....                      | 111 |
| 4.42 | Hasil Uji <i>F-Square</i> .....                      | 112 |
| 4.43 | Hasil Uji GoF.....                                   | 113 |
| 4.44 | Hasil Uji Hipotesis <i>Direct Effect</i> .....       | 114 |
| 4.45 | Hasil Uji Hipotesis <i>Indirect Effect</i> .....     | 114 |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b> | <b>Judul</b>  | <b>Halaman</b> |
|---------------|---|----------------|
| 1.1           | Pertumbuhan Penjualan Ritel Indonesia (September 2021-<br>Agustus 2022) ..... | 3              |
| 1.2           | Pertumbuhan Ritel Indonesia .....   | 4              |
| 2.1           | Kerangka Pemikiran .....  | 49             |
| 3.1           | Model Penelitian .....  | 62             |
| 4.1           | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                 | 68             |
| 4.2           | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                       | 69             |
| 4.3           | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                           | 70             |
| 4.4           | Hasil Evaluasi Model Pengukuran .....   | 107            |
| 4.5           | Hasil Evaluasi Model Struktural .....   | 110            |

## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>Lampiran</b> | <b>Judul</b>                 | <b>Halaman</b> |
|-----------------|------------------------------|----------------|
| 1               | Jadwal Penelitian.....       | 135            |
| 2               | Kuisisioner Penelitian ..... | 136            |
| 3               | Tanggapan Responden .....    | 141            |
| 4               | Riwayat Hidup Penulis.....   | 171            |