

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum
Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten)

Disusun Oleh:

MUHAMMAD SAID IQBAL

C1210273

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum
Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten)

Disusun Oleh:

MUHAMMAD SAID IQBAL

C1210273

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing
Drs. H. Wahyudin, M.Ti



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

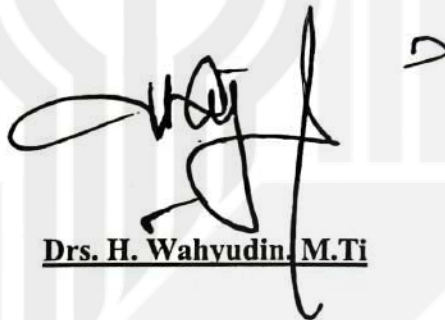
2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya Pada Loyalitas Anggota Sebagai Pelanggan
Nama Mahasiswa : Muhammad Said Iqbal
NIM : C1210273
Fakultas : Ekonomi & Bisnis
Program Studi : S1 – Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing



Drs. H. Wahyudin, M.Ti

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya Pada Loyalitas Anggota Sebagai Pelanggan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, Agustus 2025

Muhammad Said Iqbal
C1210273

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Said Iqbal lahir di Kota Bogor, 02 Juli 2000 sebagai anak ke-dua dari pasangan Bapak Edi Kustandi dan Ibu Hayati Komariah. Riwayat Pendidikan yang ditempuh pada tahun 2012 menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri Limus Nunggal 03 Kota Bogor, pada tahun 2015 menyelesaikan Pendidikan di SMP Negeri 31 Kota Bekasi, pada tahun 2018 menyelesaikan Pendidikan di SMA Negeri 15 Kota Bekasi, dan pada tahun 2018-2021 bekerja di PT. Suryaraya Rubberindo Industries (Astra Group). Pada tahun 2021, penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di Program Studi Sarjana Manajemen di IKOPIN University, selama masa kuliah, peneliti aktif dalam beberapa organisasi seperti Badan Eksekutif Mahasiswa pada periode 2022-2023 sebagai Staff Muda dan pada periode tahun 2023-2024 sebagai Menteri Luar Negeri. Peneliti ikut berpartisipasi dalam Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN pada periode tahun 2022-2023 dan periode tahun 2023-2024 sebagai anggota divisi Koordinator Harian. Peneliti juga aktif dalam mengikuti organisasi eksternal seperti Himpunan Mahasiswa Islam.

ABSTRACT

MUHAMMAD SAID IQBAL. 2025. *The Influence of Service Quality on Member Satisfaction and Its Impact on Member Loyalty as Customers. A Case Study at PRIMKOPKAR Cooperative of Perum Perhutani Unit III West Java and Banten, under the guidance of Wahyudin.*

PRIMKOPKAR Cooperative of Perum Perhutani Unit III West Java and Banten is a multipurpose cooperative that operates various business units, including a store unit that has experienced a decline in member transactions. This problem is presumed to result from unsatisfactory service quality, which decreases member satisfaction and leads to low loyalty.

The objectives of this study are to examine: (1) the level of service quality in the store unit; (2) customer satisfaction; (3) customer loyalty; (4) the effect of service quality on customer satisfaction; (5) the effect of service quality on customer loyalty; (6) the effect of customer satisfaction on member loyalty as customers; and (7) managerial efforts to improve service quality, customer satisfaction, and customer loyalty.

This research applied a descriptive quantitative approach with an explanatory design and survey method. Data were collected through interviews, questionnaires, observations, and literature study, and processed using SPSS. The research population consisted of 1,012 cooperative members, with a purposive sample of 100 respondents. Data were analyzed using descriptive and path analysis.

The results of the path analysis: (1) service quality (X) significantly affects customer satisfaction (Y_1) with a path coefficient (β) of 0.307 and a significance level < 0.001 ($p < 0.05$); and (2) customer satisfaction (Y_1) significantly affects customer loyalty (Y_2) with a path coefficient (β) of 0.421 and a significance level < 0.001 ($p < 0.05$). The indirect effect is 0.129. Based on these findings, the cooperative needs to improve service quality by paying attention to customer needs and expectations, thereby increasing satisfaction and fostering stronger customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

ABSTRAK

MUHAMMAD SAID IQBAL. 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya Pada Loyalitas Anggota Sebagai Pelanggan. Studi Kasus Pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten, di bawah bimbingan Wahyudin.

Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten merupakan Koperasi Multi Tujuan atau Koperasi yang memiliki berbagai jenis usaha, salah satunya adalah unit toko yang mengalami permasalahan pada menurunnya jumlah anggota yang bertransaksi, diduga karena kualitas pelayanan yang diberikan belum memuaskan anggota dan berdampak pada rendahnya loyalitas.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui: (1) bagaimana kualitas pelayanan pada unit toko; (2) bagaimana kepuasan pelanggan pada unit toko; (3) bagaimana loyalitas pelanggan pada unit toko; (4) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan; (5) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan; (6) bagaimana pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota sebagai pelanggan; (7) bagaimana upaya manajerial dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta membentuk loyalitas pelanggan.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan jenis penelitian penjelasan dan metode survei. Data diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi, dan studi pustaka diolah menggunakan SPSS. Populasi pada penelitian adalah anggota Koperasi berjumlah 1.012 anggota. Sampel berukuran 100 responden yang diambil menggunakan teknik pengambilan sampel yang bertujuan. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur.

Hasil analisis jalur: (1) variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y_1) dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,307 dan tingkat signifikansi $< 0,001$ ($p < 0,05$); (2) variabel kepuasan pelanggan (Y_1) berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y_2) dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,421 dan tingkat signifikansi $< 0,001$ ($p < 0,05$). Pengaruh tidak langsung sebesar 0,129. Berdasarkan hasil penelitian, Koperasi perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat membentuk serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota dan Dampaknya pada Loyalitas Anggota sebagai Pelanggan" (Studi Kasus pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten)" ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan sebagai tugas akhir dalam memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.

Dalam proses penyusunan skripsi, penulis menerima begitu banyak ilmu, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, mulai dari pengajaran, bimbingan, dan arahan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan penghargaan, rasa hormat dan terima kasih dengan hati yang tulus kepada:

1. Bapak Drs. Wahyudin, M.Ti selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan arahan, bimbingan dan saran selama proses penulisan skripsi.
2. Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS selaku penelaah konsentrasi dan wali dosen yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan nasihat untuk penelitian ini.

3. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku penelaah koperasi dan Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan nasihat untuk penelitian ini.
4. Bapak Dr. Heri Nugraha, Se., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
5. Seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, dan seluruh Civitas Akademik Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu kelancaran jalannya kegiatan perkuliahan bagi setiap mahasiswa/i khususnya kepada penulis.
6. Seluruh pengurus dan karyawan di Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten. yang telah membantu dalam pengeumpulan data dan telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada penulis.
7. Ayah saya Edi Kustandi yang telah mengirimkan doa dan memberikan banyak dukungan, motivasi, serta semangat hidup kepada penulis, sehingga penulis dapat menjalani kehidupan dengan baik dan penuh dengan rasa opitimisme menatap masa depan yang lebih baik.
8. Ibu saya Hayati Komariah yang telah berpulang menuju sang pencipta, yang telah menjaga dan membimbing saya dengan rasa sabar dan cinta yang tulus, terima kasih semasa hidup telah memberi saya kasih sayang yang hangat dan memberi semangat juang dalam menjalani kehidupan. Sekali lagi terima kasih atas pengorbanan, perjuangan dan doa yang selalu dipanjatkan untuk kebahagiaan anakmu.

9. Kakak saya Sarah Anindita Wulandari yang selalu memberikan dukungan moral, arahan dan saran yang begitu berarti bagi penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
10. Kedua adik saya Bayu Sangaji Dananjaya dan Dinda Dewi Larasati yang menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi, terima kasih atas doa dan dukungannya.
11. Sahabat penulis, Gabriel Marchio dan Alfathnur Pradiptavanza yang telah menemani penulis dalam menyusun skripsi sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan lancar dan penuh canda tawa.
12. Anggota Saung 17 Family yang telah menjadi sahabat sekaligus saudara dalam perjalanan hidup penulis selama 15 tahun ini.
13. Anggota Anak Madam Abah, Chio, Alfath, Pascal, Ismi, Nesta dan Bibil yang telah menemani penulis dalam menjalankan masa perkuliahan dengan canda tawa dan kebahagiaan.
14. Anggota Kelompok 19 Praktik Lapang, Talha, Ismi, Amanda, Jubed, Adaw dan Olin yang memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menuntaskan tugas akhir dengan penuh gairah dan semangat yang membara.
15. Kosan Pondok Djati yang telah menjadi tempat berteduh penulis selama menjalani masa perkuliahan.
16. BKI Mirasa yang selalu ada ketika penulis membutuhkan makanan dan minuman di waktu pagi, siang dan malam.

17. Kepada teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jatinangor, Agustus 2025

Muhammad Said Iqbal

IKOPIN
University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	17
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	18
1.3.1 Maksud Penelitian	18
1.3.2 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian.....	19
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	19
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	19
BAB II PENDEKATAN MASALAH, KERANGKA PIKIR, HIPOTESIS DAN METODE PENELITIAN	20
2.1 Pendekatan Masalah, Kerangka Pikir dan Hipotesis.....	20
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	20
2.1.2 Pendekatan Manajemen	37
2.1.3 Kualitas Pelayanan	43
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	45
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	49
2.1.6 Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	55
2.1.7 Kerangka Pikir.....	57
2.1.8 Hipotesis	58
2.2 Metode Penelitian.....	61
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	61
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	62
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	68
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	72
2.2.5 Analisis Data dan Uji Hipotesis	74
2.2.6 Tempat Penelitian	86
2.2.7 Jadwal Penelitian	86

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	87
3.1 Keadaan Umum Organisasi	87
3.2 Keanggotaan Koperasi	97
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	100
3.3.1 Manajemen Usaha	100
3.3.2 Unit Usaha Niaga (Toko).....	101
3.3.3 Permodalan Koperasi.....	103
3.3.4 Manajemen Keuangan	106
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi	115
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	115
3.4.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	118
3.4.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	121
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 124
4.1 Identitas Responden	124
4.2 Kualitas Pelayanan Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten	127
4.3 Kepuasan Pelanggan Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten	146
4.4 Loyalitas Pelanggan Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten	168
4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	174
4.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	176
4.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	178
4.8 Upaya Manajerial Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Dengan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan.....	183
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 187
5.1 Simpulan	187
5.2 Saran-Saran.....	190
 DAFTAR PUSTAKA.....	 192
LAMPIRAN.....	196

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pendapatan Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024.....	6
Tabel 1.2	Target Pendapatan dan Realisasi Pendapatan Koperasi PRIMKOPKAR Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024.....	7
Tabel 1.3	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi PRIMKOPKAR Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	8
Tabel 1.4	Persebaran Anggota Koperasi Berdasarkan Tempat Bekerja Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2024.....	9
Tabel 1.5	Perkembangan Jumlah Transaksi Pelanggan PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten 2020-2024	10
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel.....	63
Tabel 2.2	Skala Likert.....	73
Tabel 2.3	Keterangan Skala Likert Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 2.4	Keterangan Skala Likert Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel 2.5	Kelas Interval Skor Indikator Pada Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	79
Tabel 2.6	Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 2.7	Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	80
Tabel 2.8	Rekapitulasi Loyalitas Pelanggan	81
Tabel 3.1	Pelaksanaan Rapat Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten	94
Tabel 3.2	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024.....	99

Tabel 3.3	Perkembangan Unit Usaha Niaga (Toko) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	102
Tabel 3.4	Modal Sendiri Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	105
Tabel 3.5	Modal Pinjaman Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	106
Tabel 3.6	Rasio Likuiditas Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	107
Tabel 3.7	Standar Penilaian Likuiditas Berdasarkan Peraturan Menteri	108
Tabel 3.8	Rasio Solvabilitas Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	109
Tabel 3.9	Standar Penilaian Solvabilitas (Debt to Asset Ratio) Berdasarkan Peraturan Menteri	110
Tabel 3.10	Rasio Rentabilitas (Ekonomi) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	112
Tabel 3.11	Penilaian Rentabilitas (Ekonomi) Berdasarkan Peraturan Menteri.....	113
Tabel 3.12	Perkembangan Rasio Rentabilitas (Modal Sendiri) Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten Tahun 2020-2024	114
Tabel 3.13	Penilaian Rentabilitas (Modal Sendiri) Berdasarkan Peraturan Menteri.....	115
Tabel 3.14	Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten.....	116
Tabel 3.15	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten	118

Tabel 3.16 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi PRIMKOPKAR Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten.....	121
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin	125
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	125
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	126
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan	127
Tabel 4.5 Deskripsi Indikator Fasilitas Yang Diberikan Unit Toko Lengkap.....	128
Tabel 4.6 Deskripsi Indikator Fasilitas yang Bersih dan Nyaman.....	129
Tabel 4.7 Deskripsi Indikator Karyawan Berpenampilan Rapi.....	129
Tabel 4.8 Deskripsi Indikator Kemampuan yang Baik Dari Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan.....	130
Tabel 4.9 Deskripsi Indikator Karyawan Memberikan Kemudahan Dalam Pembayaran Atas Pembelian	131
Tabel 4.10 Deskripsi Indikator Karyawan Memberikan Kemudahan Dalam Pembayaran Atas Pembelian	132
Tabel 4.11 Deskripsi Indikator Karyawan Selalu Tanggap Dalam Menanggapi Keluhan.....	132
Tabel 4.12 Deskripsi Indikator Karyawan Cepat Dalam Memberikan Pelayanan Pada Pelanggan	133
Tabel 4.13 Deskripsi Indikator Karyawan Langsung Menyambut Pelanggan	134
Tabel 4.14 Deskripsi Indikator Karyawan Selalu Bersikap Sopan Pada Pelanggan.....	135
Tabel 4.15 Deskripsi Indikator Karyawan Memberikan Rasa Aman Dalam Bertransaksi.....	136
Tabel 4.16 Deskripsi Indikator Karyawan Memberikan Pelayanan Sesuai Dengan Permintaan Pelanggan	137

Tabel 4.17 Deskripsi Indikator Karyawan Selalu Peduli Terhadap Kebutuhan Pelanggan	138
Tabel 4.18 Deskripsi Indikator Karyawan Memahami Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan.....	138
Tabel 4.19 Deskripsi Indikator Karyawan Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Pelanggan.....	139
Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X)	140
Tabel 4.21 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Fasilitas Yang Terdapat Pada Unit Toko	146
Tabel 4.22 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Fasilitas Yang Bersih Dan Nyaman	147
Tabel 4.23 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Penampilan Karyawan Yang Rapi.....	148
Tabel 4.24 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Karyawan.....	149
Tabel 4.25 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Kemudahan Dalam Melakukan Pembayaran Atas Pembelian Produk	150
Tabel 4.26 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Kelengkapan Dan Variasi Produk Yang Ditawarkan	151
Tabel 4.27 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Daya Tanggap Karyawan Memberikan Pelayanan	152
Tabel 4.28 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Kecepatan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan	153
Tabel 4.29 Deskripsi Indikator Puas Dengan Sambutan Yang Diberikan Karyawan.....	154
Tabel 4.30 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Sikap Sopan Yang Diberikan Karyawan.....	155
Tabel 4.31 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Rasa Aman Yang Diberikan Saat Bertransaksi	156

Tabel 4.32 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Karyawan Sesuai Dengan Permintaan Pelanggan	157
Tabel 4.33 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Kepedulian Karyawan Terhadap Kebutuhan Tiap Pelanggan..	157
Tabel 4.34 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Pemahaman Karyawan Tentang Kebutuhan Dan Keinginan Pelanggan	158
Tabel 4.35 Deskripsi Indikator Pelanggan Puas Dengan Pola Komunikasi Karyawan	159
Tabel 4.36 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y₁)	160
Tabel 4.37 Pelanggan akan berbelanja kembali saat membutuhkan produk	168
Tabel 4.38 Merekomendasikan Pada Orang Lain Untuk Berbelanja di Unit Toko	169
Tabel 4.39 Tidak Tertarik Belanja di Tempat Lain	170
Tabel 4.40 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y₂)	171
Tabel 4.41 Output Uji Hipotesis Variabel X Terhadap Variabel Y₁	174
Tabel 4.42 Output Uji Koefisien Determinan Variabel X Terhadap Variabel Y₁	175
Tabel 4.43 Output Uji Hipotesis Variabel X Terhadap Variabel Y₂	176
Tabel 4.44 Output Uji Koefisien Determinan Variabel X Terhadap Variabel Y₂	177
Tabel 4.45 Output Analisis Jalur (Path Analysis) Variabel X, Variabel Y₁ dan Variabel Y₂	178

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Perilaku Pembelian	53
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	57
Gambar 2.3 Model Hipotesis.....	60
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	91
Gambar 4.1 Diagram Output Analisis Jalur (Path Analysis) Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	180



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Yang Disarankan	196
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Kuesioner (Ordinal).....	197
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Kuesioner (Interval).....	198
Lampiran 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	199
Lampiran 5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y ₁).....	200
Lampiran 6 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y ₂).....	201
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X).....	202
Lampiran 8 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y ₁).....	202
Lampiran 9 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y ₂)	203
Lampiran 10 Analisis Jalur (Model 1)	203
Lampiran 11 Analisis Jalur (Model 2).....	206
Lampiran 12 Uji Normalitas Model 1 (Grafik).....	210
Lampiran 13 Uji Normalitas Model 1	211
Lampiran 14 Uji Normalitas Model 2 (Grafik).....	212
Lampiran 15 Uji Normalitas Model 2	213
Lampiran 16 Uji Linearitas Model 1 (Grafik)	214
Lampiran 17 Uji Linearitas Model 1.....	214
Lampiran 18 Uji Linearitas Model 2 (Grafik)	215
Lampiran 19 Uji Linearitas Model 2.....	215
Lampiran 20 Kuesioner Penelitian	216
Lampiran 21 Pedoman Wawancara	222
Lampiran 22 Pedoman Observasi	225