



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN RITEL DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS

(THE INFLUENCE OF RETAIL SERVICE QUALITY AND PROMOTION TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AND ITS IMPACT ON LOYALTY)



N LIBRARY
IVERSITY

Lingga Febriana, BBA, and
Suresh Kumar, S.T., M.Si.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Ritel dan Promosi Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Pada Loyalitas



3096.2021

ID : 3096.2021

658

Subjek: Customer Satisfaction

FEB

P

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

RITEL DAN PROMOSI TERHADAP

KEPUASAN DAN DAMPAKNYA

PADA LOYALITAS

(THE INFLUENCE OF RETAIL SERVICE

QUALITY AND PROMOTION TOWARDS

CUSTOMER SATISFACTION AND ITS

IMPACT ON LOYALTY)

Lingga Febriana

Suresh Kumar

President University

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
RITEL DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN DAMPAKNYA
PADA LOYALITAS**

*(THE INFLUENCE OF RETAIL SERVICE
QUALITY AND PROMOTION TOWARDS
CUSTOMER SATISFACTION AND ITS
IMPACT ON LOYALTY)*

Copyright 2020

@by. Lingga Febriana and Suresh Kumar.

Published by:

President University

Jababeka Education Park Jl. Ki Hajar Dewantara,
Kabupaten Bekasi 17550, Indonesia

Telephone: +6221 89109762 - 63 (Ext. 404)

Email: lrpmpu@president.ac.id

Website: www.president.ac.id

Published: July, 2020

ISBN: 978-623-6655-05-4

DAFTAR ISI

PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Retail Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Ritel)	7
2.1.1 Definisi <i>Retail Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Ritel)	7
2.1.2 Pengukuran Konstruk <i>Retail Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Ritel)	9
2.2 Promotion (Promosi)	12
2.2.1 Definisi Promotion (Promosi)	12
2.2.2 Pengukuran Konstruk <i>Promotion (Promosi)</i>	13
2.3 <i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	14

14	3.6.1 Validitas	27
15	3.6.2 Realibilitas	28
16	3.6.3 Profil Responden	29
6	3.6.4 Analisis Deskriptif	29
7	3.6.5 Analisis Inferensial	29
8	3.6.6 Uji Hipotesis	32
	3.6.7 Uji Multi Square R	32
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
	4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
	4.1.1 Validitas	35
	4.1.2 Realibilitas	37
	4.2 Profil Responden	38
	4.3 Analisis Deskriptif	41
	4.3.1 Variabel Independen	41
	4.3.2 Variabel Mediator	45
	4.3.3 Variabel Dependen	46
	4.4 Analisa Data	47
	4.5 Pembahasan	50
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
	5.1 Kesimpulan	53
	5.2 Saran	53
	REFERENSI	55
	LAMPIRAN	65

TABEL 10

GAMBAR 101

1.0.1 Profil Responden 10

1.0.2 Analisis Deskriptif 10

1.0.3 Analisis Inferensial 10

1.0.4 Uji Hipotesis 10

1.0.5 Uji Mann-Whitney U 10

1.1 BAB II PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 25

2.1.1 Latar belakang dan penelitian 25

2.1.2 Tujuan 25

2.1.3 Manfaat 25

2.1.4 Hipotesis 25

2.1.5 Responden 25

2.1.6 Variabel Deskriptif 25

2.1.7 Variabel Independen 25

2.1.8 Variabel Intervensi 25

2.1.9 Variabel Dependen 25

2.1.10 Analisis Data 25

2.1.11 Pembahasan 25

2.2 BAB III SIMPULAN DAN SARAN 30

3.1 Kesimpulan 30

3.2 Saran 30

3.3 PENYISIRAN 30

3.4 LAMPIRAN 30

Monograf ini mencoba mengkaitkan antara kualitas layanan, promosi dan kepuasan dalam membentuk loyalitas pelanggan di toko ritel khususnya *department store*. Kualitas layanan yang dikaji di sini lebih menitikberatkan pada industri *self-service* ketimbang *full-service*. Industri ini perlu dipisah mengingat ritel adalah industri *self-service* yang artinya keterlibatan karyawan sangat kecil terhadap keputusan pembelian pelanggan terhadap produk yang diinginkannya.

Hasil kajian ini juga diharapkan dapat menambah pendalaman keilmuan atas hubungan kualitas layanan dan promosi di industri *self-service*, serta dan kepuasan dalam membentuk loyalitas pelanggan di *department store*. Begitu juga hasil ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada peneliti-peneliti selanjutnya untuk mendalami bagaimana membentuk loyalitas pelanggan berdasarkan kualitas layanan dan promosi di industri *self-service*, serta kepuasan khususnya di *department store*.

Suresh Kumar is a senior lecturer at President University, Indonesia with 11 years of experience in teaching and research. His research interests are in entrepreneurship, retail business, hospitality and tourism, and wealth management and financial planning. Currently, he serves as Head of Business Administration at President University.

Lingga Febriana is a graduate student of Business Administration, President University. Currently, she serves as a purchasing officer at PT Gunung Raja Paksi.

ADAM KURI
PRESIDE

President University

Email: lrmpu@president.ac.id

Website: www.president.ac.id

ISBN 978-623-6655-05-4

