

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
F. Sistematika Penulisan .....	17

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Kualitas Layanan .....	19
1. Pengertian Kualitas .....	19
2. Dimensi Kualitas .....	19
3. Pengertian Kualitas Layanan.....	22
4. Dimensi Kualitas Layanan .....	23
5. Kesenjangan Kualitas Layanan .....	25
B. Kepercayaan .....	28
1. Pengertian Kepercayaan.....	28
2. Faktor Terbentuknya Kepercayaan.....	29
3. Manfaat Kepercayaan .....	31
4. Dimensi Kepercayaan .....	32
C. Loyalitas Pelanggan .....	33
1. Pengertian Loyalitas.....	33
2. Klasifikasi Loyalitas .....	34
3. Aspek Loyalitas .....	36

## **BAB III Gambaran Umum Perusahaan**

A. Sejarah Perusahaan .....	38
B. Struktur Organisasi .....	41
C. Tugas dan tanggung Jawab .....	43
D. Lokasi Perusahaan .....	50
E. Sistem Layanan .....	51

F. Proses Bisnis Perusahaan .....	52
-----------------------------------	----

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Analisis Identitas Responden .....	55
B. Analisis Hasil Jawaban Responden .....	57
C. Analisis data .....	66
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
a. Uji Validitas .....	63
b. Uji Reliabilitas .....	68
D. Analisis Linear Regresi Berganda .....	69
E. Uji <i>Goodnes of Fit</i> .....	70
1. Uji $-f$ .....	70
2. Uji $-t$ .....	70
3. Determinasi R .....	71
F. Pembahasan .....	72

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	74
B. Saran .....	77

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>JUDUL</b>	<b>HALAMAN</b>
1.1	Perbandingan Hasil Temuan dari Peneliti Terdahulu	5
1.2	Penjualan Carrefour Tahun 2010-2011	7
4.1	Deskripsi Responden menurut Jenis Kelamin	55
4.2	Deskripsi Responden menurut Usia	56
4.3	Deskripsi Responden menurut Pekerjaan	56
4.4	Deskripsi Responden menurut Pendapatan	57
4.5	Skor Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Layanan	59
4.6	Skor Jawaban Responden Atas Variabel Kepercayaan	62
4.7	Skor Jawaban Responden Atas Variabel Loyalitas	65
4.8	Hasil Uji Validitas	67
4.9	Hasil Uji Reliabilitas	68
4.10	Hasil Analisis Regresi	69
4.11	Hasil Uji - F	70
4.12	Hasil Uji - T	71
4.13	Hasil Nilai Determinan R	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>JUDUL</b>	<b>HALAMAN</b>
2.1	Indikator Variabel Kepercayaan	31
3.1	Struktur Organisasi Carrefour	42
3.2	Peta Lokasi Carrefour PS	51