

**PENGARUH KEPUASAN, IKATAN EMOSI, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO HNN
PASAR BARU BANJARMASIN**

SKRIPSI

OLEH :
LUTHPIAH ZULFA
NIM. 1601151424



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M / 1443 H**

**PENGARUH KEPUASAN, IKATAN EMOSI, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO HNN
PASAR BARU BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:
Luthpiah Zulfa
NIM. 1601151424**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/ 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Luthpiah Zulfa
NIM : 1601151424
Tempat/Tgl.Lahir : Amuntai, 20 September 1997
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan arya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat,tiruan,plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin , 8 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Luthpiah Zulfa

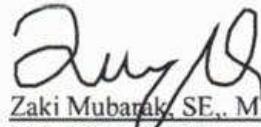
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kepuasan, Ikatan Emosi, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko HNN Pasar Baru Banjarmasin
Ditulis oleh : Luthpiyah Zulfa
NIM : 1601151424
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2021/2022
Tempat dan Tanggal Lahir : Amuntai, 20 September 1997
Alamat : Komplek Wildan, Kelurahan Telaga Biru, No. 28 Rt.02 Rw.01 Banjarmasin Barat

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Pengudi Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 9 Februari 2022

Pembimbing I


Zaki Mubarak, SE., M.Si
NIP. 197716312002121002

Mengetahui:
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



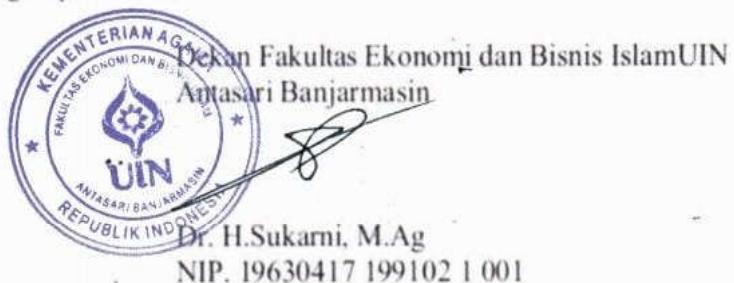
PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kepuasan, ikatan emosi dan kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Min Pasar Baru Banjarmasin", ditulis oleh Luthpiah Zulfa, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

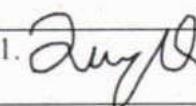
Tanggal : 8 Juli 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A



Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP. 19630417 199102 1 001

Tim Penguji

| Nama | Tanda Tangan |
|--|--|
| 1. Dr. H. ZakiMubarak, SE., M.Si. (Ketua) | 1.  |
| 2. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I (Anggota) | 2.  |
| 3. Rohana Faridah, SE., M.M. (Anggota) | 3.  |
| 4. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I. (Anggota) | 4.  |

ABSTRAK

Luthpiah Zulfa, 2021. Pengaruh Kepuasan, ikatan emosi dan kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.SI.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, ikatan emosi, kepercayaan, loyalitas

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya asumsi bahwa loyalitas pelanggan ditentukan oleh beragam faktor misalnya kepuasan pelanggan, ikatan emosi dan kepercayaan, termasuk pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin yang merupakan salah satu bidang usaha dagang yang bergerak dalam penjualan produk pakaian anak-anak secara partai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan dari kepuasan, ikatan emosi, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Toko Hnn Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan Toko Hnn Banjarmasin. Sampel ditentukan sebanyak 80 orang melalui rumus Slovin dan teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama*: Secara parsial kepuasan, ikatan emosi dan kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin. Kepuasan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin sebesar 0,111. Ikatan emosi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin sebesar 0,510. Kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin sebesar 0,321. *Kedua*, Secara simultan kepuasan, ikatan emosi dan kepercayaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin sebesar 0,568 atau 56,8%.

MOTTO

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.

(QS. Al-Maidah: 2)

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua, yaitu Ayah tercinta Berkani dan Mama Isna Munirah, yang tak kenal lelah dalam menjaga, merawat saya dengan penuh kasih sayang, pengorbanan dan memotivasi.
2. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.S.I selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dukungan, dan semangat dalam pengerjakan skripsi ini hingga akhirnya bias menyelesaikan skripsi ini.
3. Suami tercinta Huzain Riswan yang tiada lelah memberikan *support* dan memberikan semangat hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat tersayang yang telah memberikan dukungan kekuatan, dan selalu memberikan semangat dan selalu mengisi hari-hari ku dengan canda tawa.

Karya ini memang tidak sebanding dengan apa yang kalian semua telah berikan kepada saya, namun saya berharap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 th.1987/0543b/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا | alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba | b | be |
| ت | ta' | t | te |
| ث | ša' | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | jim | j | je |
| ه | ha' | h | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | kh | ka dan ha |
| د | dal | d | de |
| ذ | Žal | Ž | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | r | er |
| ز | Zai | Z | zet |
| س | sin | s | es |
| ش | Syin | Sy | Es dan Ye |
| ص | ṣad | ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | ḍaq | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa' | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | za | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘ | koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | fa' | f | ef |
| ق | Qaf | Q | Qi |
| ك | kaf | k | ka |
| ل | lam | l | ‘el |
| م | Mim | m | ‘em |

| | | | |
|---|--------|---|----------|
| ن | Nun | n | 'en |
| و | Waw | w | we |
| ه | Ha' | H | Ha |
| ء | Hamzah | ' | apostrof |
| ي | ya' | y | ye |

II. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

| | | |
|--------|---------|-------------------|
| متکبَر | ditulis | <i>mutakabbir</i> |
| القدوس | ditulis | <i>al-qudūs</i> |

III. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

| | | |
|-------|---------|-----------------|
| جامعة | ditulis | <i>jāmi'ah</i> |
| مكتبة | ditulis | <i>maktabah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

| | | |
|-----------------|---------|-------------------------------|
| المكتبة الجميلة | ditulis | <i>al-maktabah al-jāmi'ah</i> |
|-----------------|---------|-------------------------------|

IV. Vokal Pendek

| | | | |
|----|--------|---------|---------|
| ـ | Fathah | ditulis | a |
| ـ | Kasrah | ditulis | i |
| ـ | dammah | ditulis | u |
| شـ | Fathah | ditulis | Syakara |

| | | | |
|----------|--------|---------|---------|
| فَرَا | kasrah | ditulis | quri'a |
| يُنْطِقُ | dammah | ditulis | yanṭīqu |

V. Vokal Panjang

| | | | |
|---|-------------------------------|--------------------|---------------------|
| 1 | fathah + alif كاملة | ditulis ditulis | Ā <i>kāmilah</i> |
| 2 | fathah + ya mati صلی | ditulis ditulis | Ā <i>ṣallā</i> |
| 3 | kasrah + ya mati شَدِيدٌ | ditulis ditulis | Ī <i>syadīd</i> |
| 4 | dammah + wawu mati صُدُورٌ | ditulis ditulis | Ū <i>sudūr</i> |

VI. Vokal Rangkap

| | | | |
|---|---|--------------------|---------------------------------------|
| 1 | fathah + ya mati رويد | ditulis ditulis | ai <i>ruwaidun</i> |
| 2 | fathah + wawu mati وَفَرْعَوْنُ ذِي الْأَوْتَادِ | ditulis ditulis | au <i>wa fir'auna ži al-aut ād</i> |

VII. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata Dipisahkan Dengan Apostrof

| | | |
|--------------------------|---------|--------------------------------|
| أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا | ditulis | <i>a'antum asyaddu khalqan</i> |
|--------------------------|---------|--------------------------------|

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

| | | |
|--------|---------|------------------|
| القرآن | ditulis | <i>al-Qur'ān</i> |
| الكتاب | ditulis | <i>al-kitāb</i> |

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

| | | |
|---------|---------|-------------------|
| الصبح | ditulis | <i>aṣ-ṣubḥu</i> |
| الساهرة | ditulis | <i>as-sāhirah</i> |

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

| | | |
|-------------|---------|---------------------------|
| بر الوالدين | ditulis | <i>birru al-wālidaini</i> |
| إذا الشمس | ditulis | <i>Iżā asy-syamsu</i> |

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ عَلَى أَكْثَرِ فِي الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى أَلِيهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah SWT, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan, ikatan emosi dan kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar stara satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
2. Ibu Rohana Faridah, SE., MM selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, beserta seluruh staf yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

3. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, SE., M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep dan materi skripsi.
4. Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam berserta semua karyawan dan karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan.
5. Seluruh responden yang telah bersedia untuk dijadikan subjek penelitian sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga semua bantuan yang diberikan mendapat ganjaran di sisi Allah swt. dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. *Āmīn Yā Rabbal ‘Ālamīn.*

Banjarmasin, Juni 2022
Penulis

Luthpiah Zulfa

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | iii |
| PERSETUJUAN | iv |
| PENGESAHAN | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA | ix |
| KATA PENGANTAR..... | xiii |
| DAFTAR ISI..... | xv |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xx |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xxi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Kegunaan Penelitian | 7 |
| E. Definisi Operasional | 8 |
| F. Penelitian Terdahulu..... | 10 |
| G. Kerangka Pikir Penelitian | 20 |
| H. Hipotesis | 20 |
| I. Sistematika Penulisan | 21 |
| BAB II KEPUASAN, KEPERCAYAAN, IKATAN EMOSI DAN LOYALITAS PELANGGAN..... | 22 |
| A. Kepuasan Pelanggan/Konsumen | 22 |
| B. Ikatan Emosi (<i>Emotional Bonding</i>) | 27 |
| C. Kepercayaan..... | 30 |
| D. Loyalitas Pelanggan..... | 37 |

| | |
|--|------------|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 43 |
| A. Jenis Penelitian | 43 |
| B. Pendekatan Penelitian..... | 43 |
| C. Lokasi Penelitian | 43 |
| D. Data dan Sumber Data | 44 |
| E. Populasi dan Sampel..... | 44 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| G. Instrumen Penelitian | 46 |
| H. Teknik Analisa Data | 51 |
| BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA..... | 61 |
| A. Penyajian Data..... | 61 |
| 1. Gambaran Umum Kota Banjarmasin..... | 61 |
| 2. Gambaran Umum Toko Hnn Banjarmasin | 63 |
| 3. Karakteristik Responden | 64 |
| B. Analisis Data | 67 |
| 1. Hasil Uji Instrumen Penelitian | 67 |
| 2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian | 70 |
| 3. Hasil Uji Asumsi Klasik | 99 |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda..... | 105 |
| 5. Uji Hipotesis..... | 107 |
| C. Pembahasan..... | 110 |
| 1. Pengaruh kepuasan, ikatan emosi dan kepercayaan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin..... | 110 |
| 2. Pengaruh kepuasan, ikatan emosi dan kepercayaan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin..... | 112 |
| BAB V PENUTUP | 114 |
| A. Simpulan | 114 |
| B. Saran | 114 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 116 |
| LAMPIRAN | 119 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 179 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 3. 1 | Kisi-Kisi Instrumen Penelitian..... | 47 |
| Tabel 4. 1 | Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Banjarmasin..... | 61 |
| Tabel 4. 2 | Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin | 62 |
| Tabel 4. 3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 64 |
| Tabel 4. 4. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 65 |
| Tabel 4. 5. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 66 |
| Tabel 4. 6. | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 67 |
| Tabel 4. 7 | Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 70 |
| Tabel 4. 8 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn menawarkan produk pakaian dengan beragam harga” | 71 |
| Tabel 4. 9 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn menawarkan produk dengan harga yang sesuai dengan kualitasnya” | 72 |
| Tabel 4. 10 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kualitas produk sesuai dengan harapan pelanggan” | 72 |
| Tabel 4. 11 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn menawarkan produk pakaian jadi yang selalu mengikuti perkembangan fashion” | 73 |
| Tabel 4. 12 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn bersedia menerima pelanggan yang ingin menukar pakaian karena kesalahan ukuran” | 74 |
| Tabel 4. 13 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn melayani pembelian secara online dan offline” | 74 |
| Tabel 4. 14 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn selalu mengemas produk pakaian dengan cepat dan rapi”..... | 75 |
| Tabel 4. 15 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn dengan cepat merespon keluhan pelanggan” | 76 |
| Tabel 4. 16 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya dengan mudah mendapatkan informasi produk terbaru dari toko Hnn” | 76 |
| Tabel 4. 17 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Karyawan Hnn selalu bersikap sopan kepada setiap pelanggan” | 77 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 4. 18 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn terkenal sebagai Toko pakaian dengan model yang selalu up to date” | 78 |
| Tabel 4. 19 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn terkenal sebagai toko pakaian dengan harga grosir paling murah” | 79 |
| Tabel 4. 20 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya suka belanja di Toko Hnn baik online atau offline” | 80 |
| Tabel 4. 21 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Barang yang saya beli dari toko Hnn selalu laris” | 80 |
| Tabel 4. 22 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya bangga berlangganan dengan Toko Hnn” | 81 |
| Tabel 4. 23 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn selalu memberikan barang dengan kualitas bagus dan model terbaru” | 82 |
| Tabel 4. 24 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya percaya dengan toko Hnn Pasar Baru Banjarmasin” | 82 |
| Tabel 4. 25 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn Pasar Baru tidak pernah memberikan pelayanan yang mengecewakan” | 83 |
| Tabel 4. 26 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn mampu menyediakan seluruh pesanan pelanggan” | 84 |
| Tabel 4. 27 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn memberikan jaminan keamanan transaksi pembayaran” | 85 |
| Tabel 4. 28 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn mampu menyediakan beragam pakaian jadi dengan model terbaru” | 86 |
| Tabel 4. 29 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn mampu memberikan rasa nyaman berbelanja bagi pelanggan” | 86 |
| Tabel 4. 30 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan” | 87 |
| Tabel 4. 31 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan keinginan pelanggan” | 88 |
| Tabel 4. 32 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn sering memberikan harga spesial kepada pelanggan” | 89 |
| Tabel 4. 33 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn selalu jujur dalam menyampaikan informasi mengenai produk” | 89 |
| Tabel 4. 34 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Kualitas pakaian jadi yang dijual Toko Hnn dapat dipercaya” | 90 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| Tabel 4. 35 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Informasi yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan fakta” | 91 |
| Tabel 4. 36 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Toko Hnn selalu jujur dalam menyampaikan informasi mengenai produk” | 92 |
| Tabel 4. 37 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Sesekali membeli pakaian jadi di Toko lain” | 93 |
| Tabel 4. 38 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Sudah lama berlangganan dengan Toko Hnn” | 94 |
| Tabel 4. 39 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Mengutamakan membeli pakaian jadi di toko Hnn” | 94 |
| Tabel 4. 40 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Meskipun pernah mendapatkan tawaran dari toko lain, tetap selalu memilih berbelanja di Toko Hnn” | 95 |
| Tabel 4. 41 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Meskipun toko lain menawarkan diskon, tetap memilih berlangganan dengan toko Hnn” | 96 |
| Tabel 4. 42 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya tidak pernah berniat berlangganan dengan toko lain” | 97 |
| Tabel 4. 43 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mereferensikan kepada kerabat untuk membeli pakaian jadi di Toko Hnn” | 97 |
| Tabel 4. 44 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mereferensikan kepada kerabat bahwa Toko Hnn memiliki produk pakaian jadi yang berkualitas” | 98 |
| Tabel 4. 45 | Jawaban responden terhadap pernyataan “Saya mereferensikan kepada kerabat bahwa Toko Hnn memiliki produk pakaian jadi dengan harga grosir paling murah” | 99 |
| Tabel 4. 46 | Hasil Uji Normalitas..... | 100 |
| Tabel 4. 47 | Hasil Pengujian Multikolinieritas..... | 101 |
| Tabel 4. 48 | Hasil Uji Autokorelasi..... | 104 |
| Tabel 4. 49 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 105 |
| Tabel 4. 50 | Hasil Uji t..... | 107 |
| Tabel 4. 51 | Hasil Uji F..... | 109 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pikir Penelitian 20

Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 102

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 119 |
| Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner Penelitian..... | 125 |
| Lampiran 3. Rekapitulasi Total Jawaban Responden | 133 |
| Lampiran 4. Rekapitulasi Rata-Rata Jawaban Responden..... | 135 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian | 137 |
| Lampiran 6. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian | 143 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas Data | 153 |
| Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 154 |
| Lampiran 9. Tabel r..... | 158 |
| Lampiran 10. Tabel t..... | 159 |
| Lampiran 11. Tabel F..... | 160 |
| Lampiran 12. Surat-Surat..... | 161 |