

**PENGARUH PENGGUNAAN *MEMBER CARD* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA PADA PASAR
MODERN DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
YUNITA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M / 1439 H**

**PENGARUH PENGGUNAAN *MEMBER CARD* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA PADA PASAR
MODERN DI KOTA BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Islam

**Oleh
Yunita
NIM. 1301150193**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2018 M / 1439 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yunita
NIM : 1301150193
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya 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, 27 November 2017

Yang membuat pernyataan,

A green 5000 Rupiah Indonesian stamp with a signature over it. The stamp features the text "KETERANGAN", "5000", and "Rp. 5000,-". The signature is in black ink and appears to be "Yunita".

Yunita

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Penggunaan *Member card* Terhadap
Kepuasan Konsumen Berbelanja Pada Pasar Modern
di Kota Banjarmasin
Ditulis oleh : Yunita
N I M : 1301150193
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2017/2018 (ganjil)
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 7 Desember 1995
Alamat : Jl. Kuin Utara Rt.2 No.16 Gang Al-Mizan Kec.
Banjarmasin Utara Prov. Kalimantan Selatan

Setelah diseliditi dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
dalam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 27 November 2017

Pembimbing I,

Dr. Muhaimin S.Ag., M.A
NIP.19748171998031005

Pembimbing II

Erissa Nilasari S.P., M.P.
NIP. 198408282009012006

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Muhammad Fauzan, SE., MM
NIP.198101011982009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Pengaruh Penggunaan *Member Card* Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Pada Pasar Modern di Kota Banjarmasin", ditulis oleh Yunita, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 11 Januari 2018

Dinyatakan LULUS dengan nilai: 86,9 predikat A (Amat Baik)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Muhammad, MA. (Ketua)	1.
2. Eriasa Nilawati, SP,MP. (Anggota)	2.
3. Dr. Mahmud Yusuf, M.Si. (Anggota)	3.
4. Hj. Zulpa Makiah, S.Ag.,M.Ag. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Yunita. 2017. *Pengaruh Penggunaan Member Card Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Pada Pasar Modern di Kota Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dr. Muhaimin, S.Ag., M.A (II) Erissa Nilasari, S.P., M.P.

Kata Kunci: Penggunaan *Member Card*, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penggunaan *member card* di pasar modern yang memberikan diskon, pelayanan, serta sistem pengumpulan poin dan hadiah yang membuat para konsumen tertarik untuk berbelanja dengan fokus permasalahan menguji pengaruh penggunaan *member card* terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan *member card* yang meliputi diskon (X_1), Pelayanan (X_2), serta sistem pengumpulan poin dan hadiah (X_3) berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen berbelanja pada pasar modern di kota Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan data dengan metode kuesioner berjumlah 100 responden yang menggunakan *member card* dengan teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan bantuan *software SPSS 22 for windows*. Tahapan pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi, uji F dan uji T.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh penggunaan *member card* meliputi diskon (X_1), Pelayanan (X_2), serta sistem pengumpulan poin dan hadiah (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji F dimana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($37.029 > 2,70$) dan nilai signifikansi F sebesar 0,000, dimana nilai ini lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Secara parsial penggunaan *member card* yang meliputi diskon (X_1), Pelayanan (X_2), serta sistem pengumpulan poin dan hadiah (X_3) dalam penelitian ini diskon (X_1), serta sistem pengumpulan poin dan hadiah (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari uji T dimana nilai t_{hitung} diskon (X_1) sebesar 3.998 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.98498 dengan nilai sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. sistem pengumpulan poin dan hadiah yang menunjukkan t_{hitung} sebesar (6.116) lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.98498 dengan nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sedangkan Pelayanan (X_2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

MOTTO

**Bersyukur, Berusaha Dan Berdoa Senantiasa
Membawa Kita Pada Jalan Kemudahan**

**Nilai Seseorang Sesuai Kadar Tekadnya,
Ketulusannya Sesuai Dengan Kadar
Kemanusiaanya, Keberaniannya Sesuai
Dengan Kadar Penolakannya Terhadap
Perbuatan Jahat Dan Kesucian Hati
Nuraninya Sesuai Dengan Kadar
Kepekaanyaterhadap Kehormatan Dirinya.
“Khalifah Ali Bin Abi Thalib”**

KATA PERSEMBAHAN

Ketika kita sudah memulai sesuatu maka akhiri lah dengan cara yang indah, Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT serta shalawat yang senantiasa tercurah kepada junjungan nabi Muhammad SAW.

Banyak ucapan terima kasih tentunya kepada banyak pihak yang senantiasa memberikan saya bantuan serta motivasi hingga skripsi ini dapat saya selesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- 1. Sosok yang paling berjasa dalam hidup ku yang senantiasa memberikan ku motivasi, do'a dan menjadi letak semangat ku untuk menyelesaikan skripsi ini yaitu ayah dan ibu "Muhammad Taher dan Musliani", mereka adalah sosok yang akan selalu ku banggakan dan semoga aku bisa menjadi sosok yang mereka banggakan terima kasih ayah dan ibu kau adalah segalanya bagiku.**
- 2. Kepada adik-adik ku yang selalu memberikan ku tawa dalam suka maupun duka sehingga dapat menambah semangat ku dalam melakukan hal apapun "Khafifah dan Miftah Farid", serta keluarga-keluarga ku yang juga selalu memberikan dukungan nya kepadaku.**
- 3. Semua dosen pengajar dan dosen pembimbingku Bapak Dr. Muhaimin S.Ag., M.A dan ibu Erissa Nilasari,S.P,M.P. yang telah memberikan bimbingan dalam penggarapan skripsi ini. Terima kasih juga kepada Bapak Yusuf yang telah meluangkan waktu dan ilmu nya untuk membantu saya**

terkait metode penelitian kuantitatif dalam pengerjaan skripsi ini.

4. Serta tak lupa pula kepada teman-teman seperjuangan kuliah ku lokal D Ekonomi Syariah 2013 yang telah banyak memberikan pengalaman yang tak pernah terlupakan selama kita bersama waktu kuliah, terkhusus kepada teman-teman d'gober club Bibah, Sira, Lulu, Nursiyah dan Jannah yang selalu memberikan motivasi kepadaku dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada teman seperjuanganku mega, mardiah, Nurlatifah, Nur latifah Suryani, Fuji dan hikmah yang berjuang bersama ku sehingga aku jadi lebih bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini terima kasih juga kepada sahabat-sahabatku lyna, Aulia,nina dll karena kalian selalu ada ketika saya suka maupun duka dan kalian juga termasuk sesuatu yang berharga dalam hidup ku, semoga pertemanan kita ini akan terus terikat sampai waktu yang memisahkan serta kesuksesan dan kebahagiaan selalu bersama kalian. Amiin Banyak lah lagi yang mestinya saya sampaikan terima kasih namun saya minta maaf karena tidak dapat menuliskan satu-persatu.

Pada akhirnya ku sampaikan terima kasih, ku persembahkan skripsi ini untuk kalian yang telah banyak berjasa dalam hidup ku.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Śa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	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	Ḍad	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

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقد ين	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah

- a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salah, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

- b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

—	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
---	--------	---------	----------

◌ْ			
◌َ	fathah	Ditulis	<i>a</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>u</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - خاهلية	ditulis	<i>ā</i> - <i>jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati - يسعى	ditulis	<i>ā</i> - <i>yas' ā</i>
3	Kasrah + ya'mati - كريم	ditulis	<i>ī</i> - <i>karīm</i>
4	Dammah + wawu mati فروض	ditulis	<i>ū</i> - <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati - بينكم	ditulis	<i>ai</i> - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قول	ditulis	<i>au</i> - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَنْنُ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a. Apabila diikuti huruf Qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Žaw'ī al-furūd</i> atau <i>Žawil furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. tuhan sekalian alam, atas limpahan rahmat, hidayah dan inayahnya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah keharibaan junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawakan risalah-Nya sehingga kita dapat merasakan nikmat terbesar berupa Iman, Islam dan Ihsan. Suatu berkah dari Allah SWT, yang selayaknya penulis syukuri, karena dengan izin-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Penggunaan *Member Card* Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Pada Pasar Modern Di Kota Banjarmasin”.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tentulah penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor UIN Antasari Banjarmasin Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin
Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah UIN Antasari Banjarmasin Ibu Rohana
Faridah.,SE.,MM.
4. Dosen pembimbing Bapak Dr. Muhaimin S.Ag., M.A dan ibu Erissa
Nilasari,S.P,M.P. yang telah banyak memberikan bimbingan dan
pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Daerah Banjarmasin beserta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen, asisten dosen dan karyawan yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
7. Warga Masyarakat Banjarmasin yang telah meluangkan waktunya sehingga dapat membantu penulis dalam melakukan penelitian.

Penulis menyadari skripsi ini tidak akan lepas dari kekurangan dan kesalahan. Penulis berharap apa yang penulis lakukan dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Banjarmasin, 27 November 2017 M
1439 H

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Signifikansi Penelitian	10
E. Definisi Operasional.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	13
G. Hipotesis penelitian.....	14
H. Kajian Pustaka.....	16
I. Sistematika Penulisan	21

BAB II CRM, MEMBER CARD, DAN KEPUASAN KONSUMEN

A. CRM (<i>Customer Relationship Management</i>).....	23
B. Pengertian <i>Member Card</i>	24
C. Kepuasan Konsumen.....	32

1. Pengertian Kepuasan Kosumen.....	32
2. Teori Kepuasan	35
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen	39
4. Alat Ukur dalam Melacak Kepuasan konsumen.....	41
5. Variabel Pengukuran Kepuasan Pelanggan	41
6. Konsep Kepuasan Konsumen dalam Ekonomi Islam...	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian	51
C. Populasi dan Sampel	51
D. Data dan Sumber Data.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Desain Pengukuran.....	54
G. Variabel Penelitian	55
H. Instrumen Penelitian.....	55
I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	57
1. Teknik Pengolahan Data.....	57
2. Analisis Data.....	57
a. Uji Validitas.....	57
b. Uji Reliabilitas	58
c. Uji Asumsi Klasik	59
1) Uji Normalitas.....	60
2) Uji Heteroskedastisitas	60
3) Uji Multikolinearitas.....	61
d. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	62
e. Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
f. Uji Hipotesis	63
J. Tahapan Penelitian	66

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
B. Karakteristik Responden	70
C. Analisis Deskripsi Variabel penelitian	75
D. Analisis Data	91
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	91
a. Uji Validitas	91

b. Uji Reliabilitas	92
2. Hasil Uji Asumsi Klasik	93
a. Uji Normalitas.....	93
b. Uji Heteroskedastisitas.....	94
c. Uji Multikolinearitas.....	96
3. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	97
4. Analisis Regresi Linear Berganda	97
5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	100
E. Pembahasan	104
1. Pengaruh Penggunaan Member Card terhadap Kepuasan Konsumen	104
2. Variabel Penggunaan <i>Member Card</i> yang Paling Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.....	115

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	117
B. Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA	119
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Desain Pengukuran	54
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian	56
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	73
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis <i>Member Card</i>	74
Tabel 4.6	Saya Mendapatkan Potongan Harga/Diskon Yang Lebih Besar Setelah Memiliki <i>Member Card</i>	75
Tabel 4.7	Saya Membeli Barang Yang Diberi Keterangan Diskon Dengan Memiliki <i>Member Card</i>	76
Tabel 4.8	Saya Mendapat Promo Diskon Yang Lebih Besar Di Event- Event Tertentu Setelah Memiliki <i>Member Card</i>	76
Tabel 4.9	Jawaban Responden Terhadap Variabel Diskon (X_1).....	77
Tabel 4.10	Pegawai Memberikan Penjelasan Informasi Mengenai Penggunaan <i>Member Card</i>	77
Tabel 4.11	Saya Diberi Kemudahan Saat Mendaftarkan Diri Menjadi Pengguna <i>Member Card</i>	78
Tabel 4.12	Pasar Modern Tempat Saya Menjadi Pengguna <i>Member Card</i> Menjamin Pelanggan Yang Memiliki <i>Member Card</i> Akan Mendapatkan Banyak Keuntungan	79
Tabel 4.13	Pelayanan Lebih Baik Diberikan Saat Saya Menjadi Pengguna <i>Member Card</i>	79
Tabel 4.14	Saya Merasa Diperhatikan Dengan Baik Saat Berbelanja Pada Pasar Modern Tempat Saya Menjadi Anggota <i>Member Card</i> ..	80
Tabel 4.15	Desain <i>Member Card</i> Yang Saya Dapat Sangat Bagus Dan	

	Unik	81
Tabel 4.16	Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X_2)	81
Tabel 4.17	Saya Menjadi Pengguna <i>Member Card</i> Untuk Mendapatkan Poin Ketika Berbelanja.....	82
Tabel 4.18	Poin Yang Didapat Dapat Ditukar Dengan Mudah	82
Tabel 4.19	Saya Selalu Rajin Berbelanja Untuk Mendapatkan Poin.....	83
Tabel 4.20	Pasar Modern Tempat Saya Menjadi Pengguna <i>Member Card</i> Selalu Memberikan Poin Dalam Transaksi Penggunaan <i>Member Card</i>	83
Tabel 4.21	Saya Mendapatkan Banyak Hadiah Ketika Saya Menjadi Pengguna <i>Member Card</i>	84
Tabel 4.22	Pegawai Memberi Penjelasan Dengan Baik Mengenai Hadiah Yang Akan Saya Dapatkan	85
Tabel 4.23	Saya Dapat Menukarkan Poin Yang Saya Kumpulkan Dengan Hadiah Yang Telah Disediakan Di Tempat Saya Menggunakan <i>Member Card</i>	85
Tabel 4.24	Jawaban Responden Terhadap Variabel Sistem Pengumpulan Poin Dan Hadiah (X_3)	86
Tabel 4.25	Program <i>Member Card</i> Memberikan Saya Kepuasan Dalam Pengalaman Berbelanja.....	87
Tabel 4.26	Saya Merasa Puas Dengan Informasi Yang Diberikan Mengenai Program <i>Member Card</i>	87
Tabel 4.27	Program <i>Member Card</i> Memberikan Penawaran Yang Sesuai Dengan Yang Dijanjikan	88
Tabel 4.28	Program <i>Member Card</i> Memiliki Manfaat Yang Mampu Memenuhi Keinginan Dan Kebutuhan Saya	88
Tabel 4.29	Saya Terdorong Untuk Berbelanja Lebih Banyak Karena Merasakan Manfaat Dari Program <i>Member Card</i>	89
Tabel 4.30	Saya Terdorong Untuk Merekomendasikan Program <i>Member Card</i> Kepada Orang Lain	90

Tabel 4.31	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	90
Tabel 4.32	Hasil Uji Validitas Instrumen Data	92
Tabel 4.33	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Data	93
Tabel 4.34	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (1-Sampel K-S)	94
Tabel 4.35	Hasil Uji Heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser test	95
Tabel 4.36	Hasil Uji Multikolinearitas	96
Tabel 4.37	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	97
Tabel 4.38	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	98
Tabel 4.39	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	101
Tabel 4.40	Hasil Pengujian Secara parsial (Uji t)	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	13
-------------------------------------	----