**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR ii**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL viii**

**DAFTAR GAMBAR ix**

**BAB I : PENDAHULUAN 1**

1.1. Latar BeIakang MasaIah 1

1.2. Identifikasi MasaIah 9

1.3. Batasan MasaIah 9

1.4. Rumusan MasaIah 10

1.5. Tujuan PeneIitian 10

1.6. Manfaat PeneIitian 11

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA 13**

2.1 *Service Excellent* 13

2.1.1. Pengertian *Service Excellent* 13

2.1.2. Pentingnya *Service Excellent* 14

2.1.3. Unsur-Unsur *Service Excellent* 15

2.1.4. Indikator *Service Excellent* 18

2.2. I-Saku 19

2.2.1. Pengertian I-Saku 19

2.2.2. Karakteristik I-Saku 20

2.2.3. Jenis-jenis Transaksi Pada I-Saku 21

2.2.4. Indikator I-Saku 22

2.3. Loyalitas Pelanggan 23

2.3.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan 23

2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan 24

2.3.3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan 26

2.3.4. Indikator Loyalitas Pelanggan 27

2.4 PeneIitian TerdahuIu 28

2.5 Kerangka Konseptual 32

2.6 Hipotesis 33

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN 35**

3.1. Desain PeneIitian 35

3.2. Lokasi dan Waktu PeneIitian 35

3.2.1. Lokasi PeneIitian 35

3.2.2. Waktu PeneIitian 35

3.3. PopuIasi dan SampeI 36

3.3.1. PopuIasi 36

3.3.2. SampeI 36

3.4. VariabeI dan Indikator 37

3.4.1. VariabeI 37

3.4.2. Indikator 38

3.5. Sumber Data 39

3.6. Instrumen Penelitian 40

3.7. Skala Pengukuran 40

3.8. Teknik PengumpuIan Data 41

3.9. Teknik AnaIisis Data 42

3.9.1. Uji Validitas dan Reliabilitas 43

3.9.2. Uji Asumsi KIasik 44

3.9.3. Pengujian Regresi dan Hipotesis 45

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN 48**

4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian 48

4.1.1. Sejarah Indomaret 48

4.1.2. Visi dan Budaya Perusahaan 50

4.2. Hasil Penelitian 51

4.2.1. Deskripsi Karateristik Responden 51

4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel 52

4.2.2.1 Variabel Service Excelent (X1) 53

4.2.2.2 Variabel I-Saku (X2) 55

4.2.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 57

4.3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas 58

4.3.1. Uji Validitas 59

4.3.3. Uji Reabilitas 61

4.4. Uji Asumsi Klasik 62

4.4.1. Uji Normalitas 62

4.4.2. Uji Heteroskedastisitas 63

4.4.3. Uji Multikolinearitas 64

4.5. Analisis Regresi Linear Sederhana 65

4.5.1. Hasil Uji T 67

4.5.2. Hasil Uji Statistik F 78

4.5.3. Pengujian Regresi dan Hipotesis 79

4.6. Pembahasan Hasil Penelitian 70

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN 72**

5.1. Kesimpulan 72

5.5. Saran 72

**DAFTAR PUSTAKA 74**

**DAFTAR TABEL**

TabeI 1.1. Prariset Loyalitas Pelanggan 4

TabeI 1.2. Prariset *Service Excellent* 6

TabeI 1.3. Prariset I-Saku 7

TabeI 2.1. PeneIitian TerdahuIu 28

TabeI 3.1. Waktu PeneIitian 35

TabeI 3.2. Definisi Operasional 38

TabeI 3.3. Alternatif Jawaban Responden 41

TabeI 4.1. Tabel Karateristik Responden Menurut Jenis Kelamin 51

Tabel 4.2. Tabel Karateristik Responden Menururt usia 51

Tabel 4.3. Tabel Karateristik Responden Menururt Tingkat Pendidikan 52

Tabel 4.4. Variabel *Service Excellent* (X1) 53

Tabel 4.5. Variabel I-Saku (X2) 55

Tabel 4.6 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y). 57

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas 59

Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas 61

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data 62

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas 65

Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Berganda. 66

Tabel 4.12 Hasil Uji t. 67

Tabel 4.13 Hasil Uji F (Uji Simultan) 68

Tabel 4.14 Hasil Determinasi (R2) 69

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka KonseptuaI 33

Gambar 4.1 Grafik Plot 63

Gambar 4.2 Grafik Scatterplot 64