

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Kosmetik Toko Kita.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Pedoman dan Interpretasi terhadap Nilai r.....	56
Tabel 4.1 Uji Validitas	58
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	61
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan	62
Tabel 4.6 Rentang Skor.....	63
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban dari Berbagai Item	64
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban dari Berbagai Item	66
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban dari Berbagai Item	67
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban dari Berbagai Item	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas	70
Tabel 4.12 Uji Normalitas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	73
Tabel 4.14 Hasil Estimasi Regresi Linier.....	73
Tabel 4.15 Nilai Koefisien Determinasi	74
Tabel 4.16 Nilai F hitung Hasil Estimasi	75
Tabel 4.17 Nilai t hitung Hasil Estimasi Regresi.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Foto Layanan Pelanggan di Toko Kita Pontianak.....	16
Gambar 1.2 Foto Layanan Pelanggan di Toko Kita Pontianak.....	16
Gambar 1.3 Foto Harga Produk di Toko Kita Pontianak.....	18
Gambar 1.4 Foto Produk-produk yang dijual <i>Offline</i> Toko Kita Pontianak	20
Gambar 1.5 Foto Produk-produk yang dijual <i>Online</i> Toko Kita Pontianak	20
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	45
Gambar 4.1 Scater Plot Model Regresi.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Layanan Pelanggan	98
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Harga.....	100
Lampiran 4 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Kelengkapan Produk	102
Lampiran 5 Rekapitulasi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Pelanggan.	104
Lampiran 6 Uji Validitas Layanan Konsumen.....	106
Lampiran 7 Uji Validitas Harga.....	108
Lampiran 8 Uji Validitas Kelengkapan Produk	110
Lampiran 9 Uji Validitas Loyalitas	112
Lampiran 10 Uji Reliability	114
Lampiran 11 Uji LINEARITAS.....	118
Lampiran 12 Uji NORMALITAS	122
Lampiran 13 Uji HETEROKEDASITAS	123
Lampiran 14 Uji MULTIKOLINIER.....	124
Lampiran 15 Uji Regression	125
Lampiran 16 Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05	128
Lampiran 17 Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 117).....	130