

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN LARISSA AESTHETIC
CENTER SEMARANG DAN MANFAAT KEPEMILIKAN
MEMBER CARD PRIVILEGE TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

Ovika Khurrota A'yun

14030112140082

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ovika Khurrota A'yun
NIM : 14030112140082
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

Hubungan Kualitas Pelayanan Larissa Aesthtetic Center Semarang dan Manfaat Kepemilikan Membercard Privilege terhadap Loyalitas Pelanggan

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi oranglain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 27Februari 2018

Pembuat Pernyataan,

Ovika KhurrotaA'yun

14030112140082

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Hubungan Kualitas Pelayanan Larissa Aesthtetic Center Semarang dan Manfaat Kepemilikan Membercard Privilege terhadap loyalitas Pelanggan**

Nama Penyusun : Ovika Khurrota A'yun

NIM : 14030112140082

Program Study : Ilmu Komunikasi

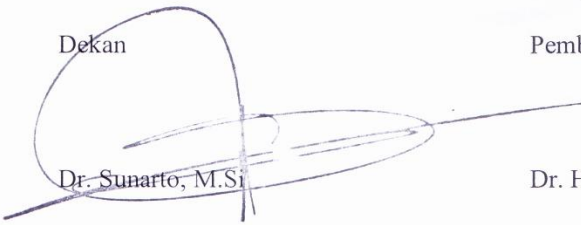
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 27 Februari 2018

Dekan

Pembantu Dekan I Bidang Akademik


Dr. Sunarto, M.Si


Dr. Hedi Pujo Santosa, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.002

NIP. 19610501.198902.1.002

Dosen Pembimbing :

1. Djoko Setyabudi, S.Sos., MM (..........)

Dosen Penguji :

1. Dra. Taufik Suprihatini, M.Si (..........)

2. Agus Naryoso, S.Sos., M.Si (..........)

3. Djoko Setyabudi, S.Sos., MM (..........)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Larissa Aesthtetic Center Semarang dan Manfaat Kepemilikan Membercard Privilege terhadap Loyalitas Pelanggan”**.

Penelitian ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan strata I jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Sehubungan dengan diselesaikannya penelitian ini yang tidak lepas dari doa, bantuan serta dukungan berbagai pihak, maka saya ingin mempersembahkan skripsi ini dan menyampaikan rasa hormat, penghargaan, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunarto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Dr. Hapsari Dwiningtyas, S.Sos. MA, selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Much. Yulianto, S.Sos.,M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan motivasi dan nasehat selama penulis menjalani masa perkuliahan.
4. Djoko Setyabudi, S.Sos., MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan pemahaman, bimbingan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Agus Naryoso, S.Sos., M.Si dan Dra. Taufik Suprihatini, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan arahan dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Undip, yang telah banyak berbagi ilmu serta pengalaman berharga kepada saya.
7. Dr. Dian dan seluruh pegawai Larissa Aesthetic Center Semarang yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Ayahku tersayang (Agus Sumarjani) dan Mamiku tersayang (Yayuk Khoirunisyak) atas besarnya kasih sayang, doa, dukungan, dan motivasi yang tidak pernah putus diberikan serta fasilitas untuk kelancaran kuliah dan skripsi.
9. Dimas Prananda, terimakasih telah meluangkan banyak waktu, perhatian dan kesebarannya untuk mendukung terselesaikannya skripsi ini.
10. Hepi Fitriyanti, yang telah menemani, mendukung dan banyak direpotkan dari semasa kuliah, magang, pra skripsi hingga skripsi ini selesai.
11. Miranti, Susan, Sayu, Seli, Mba Andin, Omen, Sigit, Rendy, Yuri, Miqdad, Ucup, Arum, teman yang selalu membantu dimasa perkuliahan, teman kerja kelompok, terimakasih atas semangat dan dukungan sampai saat ini.
12. Amel, Diena, Tya, Lala, Mba Frisca, Dedes, Riska, Icha, penghuni kost Cozy House yang selalu menemani disaat suka maupun duka, berbagi pengalaman, saling membantu, dan saling mendukung, yang sering

direpotkan. Terimakasih sudah selalu mengingatkan hingga skripsi ini selesai.

13. Tisa, Shelvi, Eva, Atrina, Vera, Soraya, Devi, teman SMA yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat.
14. Doria dan Gevina, teman di jogja yang selalu menghibur dan menyemangati dimasa masa jenuh saat menyelesaikan skripsi.
15. Anak-Anak Redaksi Zona Kampus, yang telah memberikan ilmu berharga dan banyak cerita selama kuliah.
16. Teman-teman Ilmu Komunikasi Undip angkatan 2012, yang tidak bisa disebut satu persatu, terimakasih atas pengalaman dan kenangan yang menyenangkan selama masa kuliah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Maka, dalam kesempatan ini penulis sangat mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Semarang, 27 Februari2018

Ovika Khurrota A'yun

14030112140082

HALAMAN MOTTO

You have to fight some of the bad days to earn some of the best days of your life

ABSTRAK

Hubungan Kualitas Pelayanan Larissa Aesthtetic Center Semarang dan Manfaat Kepemilikan Membercard *Privilege* terhadap Loyalitas Pelanggan

Larissa Aesthtetic Center merupakan salah satu klinik kecantikan dan perawatan kulit yang ada di Kota Semarang. Mereka melakukan berbagai macam cara program loyalitas yang salah satunya melalui *membercard*. Seperti yang dilakukan oleh Larissa Aesthetic Center Semarang yang mengeluarkan *membercard* bernama *Privilege* dimana banyak keuntungan yang bisa didapatkan konsumennya. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan Larissa Aesthtetic Center Semarang terhadap loyalitas pelanggan dan juga untuk mengetahui hubungan manfaat kepemilikan *membercard privilege* terhadap loyalitas pelanggan. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori *Servqual*. Penelitian ini merupakan tipe penelitian *explanatori* dengan sampel 100 orang pelanggan Larissa Semarang yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan analisis data dilakukan dengan uji korelasi Kendall Tau-b.

Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan Larissa Aesthetic Center Semarang dengan Loyalitas Pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.379 hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang lemah dengan loyalitas pelanggan. Maka, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan diterima. Selanjutnya, variabel manfaat kepemilikan *membercard privilege* memiliki nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.303 sehingga menunjukkan adanya hubungan yang lemah dengan loyalitas pelanggan. Maka, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara manfaat *membercard* dengan loyalitas pelanggan diterima. Saran yang diberikan adalah Larissa dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga diharapkan dapat membangun atau meningkatkan loyalitas pelanggannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Membercard, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Relationship Quality Service Larissa Aesthtetic Center Semarang and Benefits Ownership Membercard *Privilege* of Customer Loyalty

Larissa Aesthtetic Center is one of the beauty and skin care clinics in Semarang City. They perform a variety of ways loyalty program that is wrong through the membercard. As performed by Larissa Aesthetic Center Semarang who issued Privilege membercard where many benefits that can be obtained by consumers. This research is intended to know the service quality of Larissa Aesthtetic Center Semarang to customer loyalty and also to know the relation of member privilege to customer loyalty. The theory used to support this research is Servqual theory. This research is type of explanatory research with sample of 100 customer of Larissa Semarang taken by purposive sampling technique. While the data analysis is done by Kendall Tau-b wake test.

The result of hypothesis test shows that there is a correlation between service quality of Larissa Aesthetic Center Semarang with Customer Loyalty with significance value equal to $0,000 < 0.05$ and the result value of 0.379 indicates a weak relationship with customer loyalty. Thus, the hypothesis that the relationship between service quality and customer loyalty is accepted. Furthermore, the benefits of membercard privilege have a significance value of $0.000 < 0.05$ and a value of 0.303 indicating a weak relationship with customer loyalty. Thus, the hypothesis stating the relationship between the benefits of membercard and customer loyalty is accepted. The suggestion given is that Larissa can improve the service quality so that it is expected to build or increase customer loyalty.

Keywords: Quality of Service, Member Card, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Larissa Aesthtetic Center Semarang dan Manfaat Kepemilikan Membercard Privilege terhadap Loyalitas Pelanggan” sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Larissa Aesthtetic Center Semarang dan Manfaat Kepemilikan Membercard Privilege terhadap Loyalitas Pelanggan. Penyusunan skripsi ini dilatarbelakangi oleh banyaknya klinik kecantikan yang bertebaran di kota Semarang dan tingginya keinginan kaum hawa untuk mempercantik diri sehingga klinik klinik tersebut berlomba-lomba agar pelanggannya tetap loyal terhadap klinik pilihannya dengan menggunakan berbagai macam cara.

Skripsi ini terdiri dari lima bab. Bab pertama berisikan masalah yang melatarbelakangi penelitian, tujuan dari penelitian ini, teori-teori yang digunakan sebagai landasan pemikiran penelitian yaitu teori Servqual, hingga metode yang digunakan dalam penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Larissa Aesthtetic Center Semarang dan Manfaat Kepemilikan Membercard Privilege terhadap Loyalitas Pelanggan. Bab kedua menguraikan gambaran umum Larissa Aesthetic Center Semarang yang meliputi sejarah singkat berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo Larissa Aesthtetic Center Semarang disertai jobdesk, dan

produk-produk serta *treatment-treatment* yang ada disana. Bab ketiga menguraikan deskripsi data yang didapatkan dari hasil penelitian lapangan mengenai kualitas pelayanan, manfaat kepemilikan membercard privilege Larissa dan loyalitas pelanggan. Bab keempat merupakan analisis pembahasan tentang uji hubungan menggunakan metode analisis Kendall Tau-b dan Bab kelima merupakan kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak.

Semarang, 27 Februari 2018

Ovika Khurrota A'yun

14030112140082

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	ivii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR DIAGRAM	xvi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 SIGNIFIKANSI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Signifikansi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Signifikansi Sosial	Error! Bookmark not defined.
1.5 KERANGKA TEORI	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 <i>State Of The Art</i>	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Kualitas Pelayanan Larissa Aesthetic Center Semarang	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Manfaat Kepemilikan <i>Membercard Privilege</i>	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Hubungan kualitas pelayanan Larissa Aesthetic Center Semarang dengan Loyalitas pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

1.5.6	Hubungan Manfaat kepemilikan <i>member card privilege</i> dengan loyalitas pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
1.6	Geometrik	Error! Bookmark not defined.
1.7	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.8	Definisi Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
1.8.1	Kualitas Pelayanan Larissa Aesthetic Center....	Error! Bookmark not defined.
1.8.2	Manfaat Kepemilikan <i>member card</i>	Error! Bookmark not defined.
1.8.3	Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.9	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.1	Kualitas Pelayanan Larissa Aesthetic Center Semarang. Error!	Bookmark not defined.
1.9.2	Manfaat Kepemilikan <i>member card privilege</i> ..	Error! Bookmark not defined.
1.9.3	Loyalitas pelanggan	Error! Bookmark not defined.
1.10	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.2	Populasi dan Sample	Error! Bookmark not defined.
1.10.3	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.4	Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.10.5	Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
1.10.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
1.10.7	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....		Error! Bookmark not defined.
	GAMBARAN UMUM	Error! Bookmark not defined.
2.1.	Sejarah Singkat Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Center. Error!	Bookmark not defined.
2.2.	Visi dan Misi Larissa Aesthetic Center	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.	Visi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.	Misi.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Logo Larissa Aesthetic Center	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Struktur Organisasi Larissa Aesthetic Center Semarang. Error!	Bookmark not defined.
2.5.	Produk Larissa Aesthetic Center Semarang	Error! Bookmark not defined.

2.6.	<i>Treatment Larissa Aesthetic Center Semarang</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III.....		Error! Bookmark not defined.
SAJIAN DAN ANALISIS DATA		Error! Bookmark not defined.
3.1	Uji Kualitas Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
3.4	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan Larissa Aesthetic Center	Error! Bookmark not defined.
3.5	Manfaat <i>Membercard Privilege</i> Larissa Aesthetic Center	Error! Bookmark not defined.
3.6	Kategorisasi Variabel Manfaat <i>Membercard Privilege</i>	Error! Bookmark not defined.
3.7	Loyalitas Pelanggan Larissa Aesthetic Center Semarang.	Error! Bookmark not defined.
3.8	Kategorisasi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Analisis Kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Analisis Korelasi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Hubungan Antara Manfaat <i>Membercard</i> (X2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan manfaat kepemilikan <i>membercard</i> dengan loyalitas pelanggan Larissa Aesthetic Center Semarang.....		Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Larissa Aesthetic Center Semarang	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Hubungan Manfaat <i>Member Card Privilege</i> dengan Loyalitas Pelanggan Larissa Aesthetic Center Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.
PENUTUP.....		Error! Bookmark not defined.

5.1 KESIMPULANError! Bookmark not defined.
5.2 SARAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Larissa Aesthetic Center Semarang Periode Tahun 2014-2016	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1Produk Wajah Larissa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2Produk Rambut Larissa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Produk Tubuh Larissa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel Manfaat Member Card....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Variabel Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Variabel Manfaat member card.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Variabel Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Uji Korelasi Kendall Tau-b antara Kualitas pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Uji Korelasi Kendall Tau-b antara Kualitas pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR DIAGRAM

- Diagram 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia....**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran Tiap Bulan
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Tempat**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 6 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 1**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 7 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 2.....**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 8 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 3**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 9 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 4.....**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 10 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 5**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 11 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 6**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 12 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 7**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 13 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 8**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 14 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 9**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 15 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 10..**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 16 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 11 ..**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 17 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 12..**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 18 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 13..**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 19 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 14..**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 20 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 15..**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 21 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 16..**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 22 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 17..**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 23 Indikator Kualitas Pelayanan Pernyataan 18..**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 24 Tingkat Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 25 Indikator Manfaat *Member Card* Pernyataan 1..... **Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 26 Indikator Manfaat *Member Card* Pernyataan 2..... **Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 27 Indikator Manfaat *Member Card* Pernyataan 3..... **Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 28 Indikator Manfaat *Member Card* Pernyataan 4..... **Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 29 Tingkat Manfaat Membercard.....**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 30 Indikator Loyalitas Pelanggan Pernyataan 1.**Error! Bookmark not defined.**
- Diagram 3. 31 Indikator Loyalitas Pelanggan Pernyataan 2.**Error! Bookmark not defined.**

Diagram 3. 32 Indikator Loyalitas Pelanggan Pernyataan 3.**Error! Bookmark not defined.**

Diagram 3. 33 Loyalitas pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

