

DAFTAR ISI

ABSTRACT	VIII
ABSTRAK	IX
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Loyalitas Konsumen	9
2.1.2 Kualitas Layanan	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Model Penelitian dan Hubungan Antar Variabel	20
2.4 Hipotesis Penelitian	21
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.4.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	22
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen	22
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Definisi Operasional	28
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	33
3.6.2 Analisis Inferensial	33

3.6.3 Uji Struktural Model (Inner Model)	35
3.7 Pengujian Hipotesis	37
BAB IV	39
HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....	39
4.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	39
4.1.1 Karakteristik Responden.....	39
4.2 Analisis Data Statistik Deskriptif Variabel	43
4.2.1 Variabel Kualitas Layanan	43
4.2.2 Variabel Kepuasan Konsumen	44
4.2.1 Loyalitas Konsumen	46
4.3 Analisis Inferensial	47
4.3.1 Analisis Outer Model (Measurement Model)	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.5 Pengujian Hipotesis	54
4.6 Pembahasan	57
4.6.1 Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen	57
4.6.2 Kepuasan Konsumen Berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen	58
4.6.3 Kualitas Layanan Tidak Berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen	59
4.6.4 Kualitas Layanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen.....	60
BAB V.....	62
PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
5.2.1 Bagi Perusahaan	63
5.2.2 Bagi Penulis Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75