

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINIALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA, DAN KESEDIAAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
2.4 Hipotesis	24
1.1.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
1.1.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Definisi Operasional	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif	36
3.6.2 Uji Statistik Inferensial	36
3.7 Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42

4.1	Hasil Analisis Data	42
4.1.1	Karakteristik Responden.....	42
4.2	Statistik Deskriptif Variabel	47
4.2.1	Variabel Kualitas Layanan	47
4.2.2	Variabel Kepuasan Pelanggan	49
4.2.3	Variabel Loyalitas Pelanggan.....	50
4.3	Statistik <i>Inferesial</i>	51
4.3.1	Analisis <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	51
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	54
4.4	Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	55
4.5	Pengujian Hipotesis	57
4.6	Pembahasan	63
4.6.1	Kualitas Layanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Z).....	63
4.6.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	64
4.6.3	Kualitas Layanan (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	65
4.6.4	Kualitas Layanan (X) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan(Z).....	66
BAB V KESIMPULAN		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSAKA.....		73
LAMPIRAN – LAMPIRAN		79