

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Telaah Penelitian Sebelumnya	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Loyalitas Konsumen	9
2.2.2. Kepuasan Konsumen	14
2.2.3. Kualitas Pelayanan	18
2.3. Hubungan Antar Variabel	22
2.4. Kerangka Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1. Lokasi Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data	32
3.5. Uji Kualitas Instrumen	33
3.6. Teknik Analisis	37
3.7. Uji Hipotesis	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	50
4.2. Uji Instrumen	52
4.3. Analisis Deskriptif	54
4.3.1. Profil Responden	55

4.3.2. Analisis DEskriptif (Rata-Rata) Pada Variabel Penelitian	60
4.4. Analisis Statistik	68
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas	83
4.4.3. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas	98
4.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	104
4.5. Implikasi dan Strategi Penelitian	108
4.5.1. Implikasi Penelitian	108
4.5.2. Strategi Penelitian	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

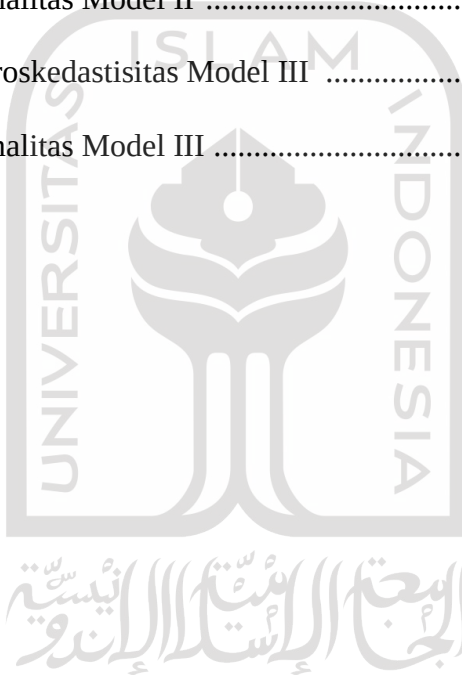
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	35
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel N=30 Responden	37
Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Penelitian	53
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	54
Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.4. Umur Responden	56
Tabel 4.5. Pendapatan Responden	56
Tabel 4.6. Pendidikan terakhir	57
Tabel 4.7. Pekerjaan Responden	58
Tabel 4.8. Sumber Informasi	58
Tabel 4.9. Frekuensi Kunjungan	59
Tabel 4.10. Berkunjung Bersama	59
Tabel 4.11. Dimensi Tangibel	61
Tabel 4.12. Dimensi Reliability	62
Tabel 4.13. Dimensi Responsiveness	63
Tabel 4.14. Dimensi Assurance	64
Tabel 4.15. Dimensi Empati	65
Tabel 4.16. Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.17. Loyalitas Konsumen	68
Tabel 4.18. Hasil Regresi Linier Berganda Model I	69
Tabel 4.19. Uji Multikolinieritas Model I	76
Tabel 4.20. Uji Linieritas Model I	79

Tabel 4.21. Uji Determinasi Parsial	81
Tabel 4.22. Estimasi Regresi Linier Berganda Model II	83
Tabel 4.23. Uji Multikolinieritas Model II	91
Tabel 4.24. Uji Linieritas Model II	93
Tabel 4.25. Uji Determinasi Parsial	95
Tabel 4.26. Estimasi Regresi Linier Berganda Model III	99
Tabel 4.27. Uji Linieritas Model III	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian	27
Gambar 4.1. Uji Heteroskedastisitas Model I	77
Gambar 4.2. Uji Normalitas Model I	78
Gambar 4.3. Uji Heteroskedastisitas Model II	92
Gambar 4.4. Uji Normalitas Model II	92
Gambar 4.5. Uji Heteroskedastisitas Model III	101
Gambar 4.6. Uji Normalitas Model III	102



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Hasil Regresi dan Asumsi Klasik

