DAFTAR ISI

Halaman Sampul ..... **i**

Halaman Judul ..... **ii**

Halaman Pernyataan Bebas Plagiarism ..... **iii**

Lembar Pengesahan ..... **iv**

Lembar Berita Acara Ujian Skripsi ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xiii**

BAB I : PENDAHULUAN **1**

11.1.Latar Belakang Masalah 1

11.2. Rumusan Masalah Penelitian 5

11.3.Tujuan Penelitian 5

11.4.Manfaat Penelitian 6

BAB II : KAJIAN PUSTAKA **7**

1. Landasan Teori 7

1.1. Kualitas Layanan 7

1.2. Loyalitas pelanggan 9

1.3. Kepuasan Konsumen 12

2. Penelitian Terdahulu 14

3. Pengembangan Hipotesis 15

3.1. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan 15

3.2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan 16

3.3. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan 17

4. Kerangka Penelitian 19

BAB III : METODE PENELITIAN 20

1. Lokasi Penelitian 20

2. Populasi dan Sampel Penelitian 20

3. Teknik Pengambilan Sampel..... 21

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 22

5. Skala Pengukuran 23

6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 27

7. Teknik Analisis Data 28

8. Pengujian Hipotesis..... 30

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 31

1. Hasil Penelitian 31

2. Hasil Uji Outer Model..... 36

3. Hasil Uji Inner Model 43

4. Uji Hipotesis 44

5. Pembahasan 46

5.1. Pengaruh variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan 46

5.2. Pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan... 48

5.3. Pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan 50

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN 52

1. Kesimpulan 52

2. Keterbatasan Penelitian..... 53

3. Saran..... 53

DAFTAR PUSTAKA..... 54

LAMPIRAN..... 57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Tabel Skala Likert 38

Tabel 4.1 : Uji Validitas Kualitas Layanan 52

Tabel 4.2 : Uji Validitas Kepuasan Pelanggan 52

Tabel 4.3 : Uji Validitas Loyalitas Pelanggan 53

Tabel 4.4 : Hasil Uji Discriminant Validity 53

Tabel 4.5 : Hasil Uji Average Variance Extraced 55

Tabel 4.6 : Hasil Uji Reliabilitas Cronbah's Alpha 56

Tabel 4.7 : Hasil Uji Composite Reliability 57

Tabel 4.8 : Hasil Uji Koefisien Determinasi 58

Tabel 4.9 : Hasil Uji Indirect Effect 59

Tabel 4.10 : Hasil Uji Total Effect 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian 34

Gambar 2.2 : Responden Berdasarkan Umur 47

Gambar 2.3 : Responden Berdasarkan Pekerjaan 48

Gambar 2.4 : Responden Berdasarkan Pendapatan 49

Gambar 2.5 : Responden Berdasarkan Lama Berkunjung 50

Gambar 2.6 : Hasil Uji Struktural 51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian 74
Lampiran 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner 75
Lampiran 3 : Identitas Responden 76
Lampiran 4 : Daftar Pertanyaan Kualitas Layanan Tangible 77
Lampiran 5 : Daftar Pertanyaan Kualitas Layanan Emphaty..... 78
Lampiran 6 : Daftar Pertanyaan Kualitas Layanan Reliability 79
Lampiran 7 : Daftar Pertanyaan Kualitas Layanan Responsiveness..... 80
Lampiran 8 : Daftar Pertanyaan Kualitas LayananAssurance 81
Lampiran 9 : Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan..... 82
Lampiran 10 : Daftar Pertanyaan Loyalitas Pelanggan 83
Lampiran 11 : Daftar Profil Responden..... 84
Lampiran 12 : Hasil Kuesioner Penelitian..... 92
Lampiran 13 : Hasil Uji Convergent Validity..... 101
Lampiran 14 : Hasil Uji Discriminant Validity 102
Lampiran 15 : Hasil Uji AVE,Cronbach Alpha,Composite Reliability 102
Lampiran 16 : Hasil Uji Koefisien Determinasi 103
Lampiran 17 : Uji Indirect Effect..... 103
Lampiran 18 : Uji Total Effect..... 103
Lampiran 19 : Uji Struktural 104