

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah .....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.3.2 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Hubungan antar variabel .....	23
2.3.1 Hubungan antar Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	23
2.3.2 Hubungan antar Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	23
2.3.3 Hubungan antar Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	24
2.4 Hipotesis Penelitian .....	24
2.5 Model Penelitian .....	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Riset .....	26
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.1 Jenis Data.....	27
3.2.2 Sumber Data.....	28
3.3 Populasi, Sample, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sample.....	29
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.4 Unit Analisis .....	29
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5.1 Definsi Variabel.....	30
3.5.1.1 Definisi Variabel Kualitas Pelayanan .....	30
3.5.1.2 Definisi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	33
3.5.1.3 Definisi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	34
3.6 Teknik analisis data.....	39
3.6.1. Uji Kualitas Data.....	39
3.6.1.1 Analisis Faktor Sebagai Uji Validitas.....	39
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.6.2 Structural Equation Modelling (SEM) .....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian .....	49
4.2 Karakteristik Responden.....	49
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	50
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	51
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan .....	52
4.3 Analisis Faktor dengan Uji Validitas .....	52
4.4 Uji Reliabilitas .....	56
4.5 Analisis Hasil Penelitian dengan SEM .....	56
4.5.1 Hasil Pengujian Validitas Faktor .....	57
4.6 Analisis Model Struktural.....	60
4.6.1 Analisis Keseluruhan Model.....	61
4.7 Pembahasan.....	67
4.7.1. Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....	67
4.7.2 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	68
4.7.3 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	69
4.8 Temuan Penelitian .....	70
4.9 Keterbatasan Penelitian.....	71
BAB V KESIMPULAN,SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN .....	72
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73
5.2.1 Saran untuk Perusahaan .....	73
5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya .....	74
5.3 Implikasi Penelitian .....	74

5.3.1 Implikasi Teoritis .....	74
5.3.2 Implikasi Praktis .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN .....	78

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**