

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi dan Batasan Penelitian .....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2. Batasan Penelitian .....	6
1.3. Rumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori .....	9
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.4. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	20
2.2. Penelitian Terdahulu .....	24
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	25
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	25
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas .....	26
2.3.3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	26
2.4. Hipotesis .....	27
2.5. Model Penelitian .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1. Desain Riset .....	29
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	29
3.2.1. Jenis Data .....	29
3.2.2. Sumber Data .....	30
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31

3.3.1. Populasi .....	31
3.3.2. Sampel .....	32
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.4. Unit Analisis .....	33
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	34
3.5.1. Kualitas Pelayanan .....	34
3.5.2. Kepuasan Pelanggan .....	34
3.5.3. Loyalitas Pelanggan .....	35
3.6. Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1. Uji Validitas .....	38
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	39
3.6.3. Uji ANOVA .....	40
3.6.4. Structural Equation Model (SEM) Analysis .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	50
4.1.1. Karakteristik Responden .....	51
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	54
4.1.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
4.1.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
4.1.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	59
4.1.2. Analisis Faktor dengan Uji Validitas .....	60
4.1.3. Uji Reliabilitas .....	65
4.1.4. Analisis Hasil Penelitian dengan Uji ANOVA .....	66
4.1.4.1. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Gender .....	67
4.1.4.2. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Usia .....	68
4.1.4.3. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Status .....	68
4.1.4.4. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan .....	69
4.1.4.5. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan .....	70
4.1.4.6. Penilaian Responden Berdasarkan Kelompok Pengeluaran Perbulan .....	71
4.1.5. Analisis Hasil Penelitian dengan <i>Structural Equation Model</i> .....	71
4.1.5.1. Analisis Model Pengukuran .....	72

4.1.5.2. Analisis Model Struktural .....	75
4.1.5.3. Analisis Kesesuaian Seluruh Model .....	76
4.2. Pembahasan .....	81
4.2.1. Analisis Hasil Pengujian Hipotesis I .....	82
4.2.2. Analisis Hasil Pengujian Hipotesis II .....	83
4.2.3. Analisis Hasil Pengujian Hipotesis III .....	84
4.2.4. Pengaruh Mediasi .....	85
4.3. Temuan Penelitian .....	87
4.4. Keterbatasan Penelitian .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>89</b>
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran .....	90
5.2.1. Saran Untuk Perusahaan.....	90
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	92
5.3. Implikasi Penelitian .....	92
5.3.1. Implikasi Teoritis.....	93
5.3.2. Implikasi Praktis .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>