

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	7
1.2.1. Identifikasi Masalah	7
1.2.2. Pembatasan Masalah	7
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Tinjauan Teori	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Jasa	12
2.1.2. Lokasi	13
2.1.2.1. Pengertian Lokasi.....	13
2.1.2.2. Syarat Lokasi.....	15
2.1.2.3. Dimensi Lokasi	15
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17

2.1.3.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	20
2.1.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	20
2.1.4.2. Tipe-Tipe Loyalitas Pelanggan	21
2.1.4.3. Dimensi Loyalitas	22
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23
2.3. Hubungan Antar Variabel	25
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.2. Hubungan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.3.3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	27
2.3.4. Hubungan Lokasi dengan Loyalitas Pelanggan	28
2.3.5. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3.6. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.7. Hubungan Lokasi dengan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan ..	30
2.4. Hipotesis.....	30
2.5. Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Desain Riset.....	33
3.2. Jenis dan Sumber Data	34
3.2.1. Jenis Data	34
3.2.2. Sumber Data	35
3.2.2.1. Data Primer	35
3.2.2.2. Data Sekunder	35
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.3.1. Populasi	35
3.3.2. Sampel	36
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4. Unit Analisis.....	36
3.5. Operasionalisasi Variabel.....	37
3.5.1. Operasionalisasi Kualitas Pelayanan.....	37
3.5.2. Operasionalisasi Lokasi.....	38
3.5.3. Operasionalisasi Kepuasan Pelanggan	38
3.5.4. Operasionalisasi Loyalitas Pelanggan	38
3.6. Teknik Analisis Data	44
3.6.1. Uji Validitas	44
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	44
3.6.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	45
3.6.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.6.3.2. Uji T	49
3.6.3.3. Koefisien Determinasi (R^2).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1. Profil Objek Penelitian	51

4.2. Hasil Penelitian	52
4.2.1. Karakteristik Responden	52
4.2.1.1. Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.1.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.2.1.4. Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	54
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	55
4.3.1. Uji Validitas	55
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	58
4.4. Analisis Angka Indeks	59
4.4.1. Variabel Kualitas Pelayanan	60
4.4.2. Variabel Lokasi	62
4.4.3. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	64
4.4.4. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	65
4.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	66
4.5.1. Analisis Jalur Tahap 1	67
4.5.1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.5.1.2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
4.5.1.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.5.2. Analisis Jalur Tahap 2	69
4.5.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.5.2.2. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.5.2.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.5.2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan,Lokasi dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.5.3. Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan Tahap II.....	71
4.5.3.1. Tahap Pertama.....	72
4.5.3.2. Tahap Kedua	72
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.6.2. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	75
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
4.6.4. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	77
4.6.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
4.6.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan	79
4.6.7. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	80
4.7. Temuan Penelitian.....	81
4.8. Keterbatasan Penelitian	82
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	83
5.1. Kesimpulan.....	83

5.2. Saran.....	84
5.2.1. Bagi Pihak Perusahaan.....	84
5.2.2. Bagi Penulis Selanjutnya.....	85
5.3. Implikasi.....	86
5.3.1. Implikasi Teoritis.....	86
5.3.2. Implikasi Praktis.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	92