

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	6
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Tinjauan Teori	9
2.1.1 Jasa / Layanan.....	9
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Kepuasan Emosional.....	13
2.1.4 Kualitas Relasional	18
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	20
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Emosional.....	26
2.3.2. Hubungan Kepuasan Emosional dan Loyalitas Pelanggan	26
2.3.3. Hubungan Kepuasan Emosional dan Kualitas Relasional	27
2.3.3. Hubungan Kualitas Relasional dan Loyalitas Pelanggan.....	28
2.4. Hipotesis.....	29
2.5. Model Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Desain Riset.....	31
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.2.1 Jenis Data	32
3.2.2 Sumber Data	32
3.2.2.1. Data Primer.....	32

3.2.2.1. Data Sekunder.....	33
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.4. Unit Analisis.....	35
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5.1 Kualitas Layanan.....	36
3.5.2 Kepuasan Emosional.....	37
3.5.3 Kualitas Relasional.....	38
3.5.4 Loyalitas Pelanggan.....	39
3.6. Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1 Uji Faktor (Validitas).....	39
3.6.2 Uji Reabilitas.....	41
3.7. Metode Analisis Data.....	42
3.7.1 Metode <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	42
3.7.2 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	46
3.7.3. Interpretasi dan Modifikasi Model.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Deskriptif Data atau Karakteristik Responden.....	50
4.1.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.1.1.4 Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	54
4.1.1.5 Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi.....	55
4.1.1.6 Responden Berdasarkan Pembayaran.....	55
4.1.2 Hasil Penelitian.....	56
4.1.2.1 Analisis Faktor dengan Uji Validitas.....	56
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.1.2.3 Analisis Hasil <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	61
4.1.2.3.1 Hasil Pengujian Validitas Faktor.....	61
4.1.2.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk.....	63
4.1.2.3.3 Analisis Model Struktural.....	64
4.1.2.3.4 Analisis Kesesuaian Seluruh Model.....	65
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
4.2.1 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Emosional.....	71
4.2.2 Kepuasan Emosional terhadap Loyalitas Pelanggan.....	73
4.2.3 Kepuasan Emosional terhadap Kualitas Relasional.....	76
4.2.4 Kualitas Relasional terhadap Loyalitas Pelanggan.....	79
4.3 Temuan Penelitian.....	81
4.4 Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	84

5.2.1	Bagi Manajemen KFC	84
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	85
5.3	Implikasi Penelitian	85
5.3.1	Implikasi Teoritis.....	85
5.3.2	Implikasi Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		93