

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi dan Batasan Penelitian..... | 2 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah..... | 3 |
| 1.2.2. Batasan Penelitian..... | 4 |
| 1.3. Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.5.1. Manfaat Teoritis..... | 9 |
| 1.5.2. Manfaat Praktis..... | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 11 |
| 2.1 Tinjauan Teori..... | 11 |
| 2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran..... | 11 |
| 2.1.2. Loyalitas Konsumen | 12 |
| 2.1.2.1. Definisi Loyalitas Konsumen | 12 |
| 2.1.2.2. Karakteristik Loyalitas Konsumen | 13 |
| 2.1.2.3. Tahap Pertumbuhan Loyalitas | 13 |
| 2.1.2.4. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas | 15 |
| 2.1.2.5. Keuntungan Loyalitas Konsumen | 17 |
| 2.1.2.6. Indikator Loyalitas Konsumen | 17 |
| 2.1.3. Kepuasan Konsumen | 18 |
| 2.1.3.1. Definisi Kepuasan Konsumen | 18 |
| 2.1.3.2. Atribut Kepuasan Konsumen | 20 |
| 2.1.3.3. Indikator Kepuasan Konsumen | 22 |
| 2.1.4. Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.1.4.1. Definisi Kualitas Pelayanan | 23 |
| 2.1.4.2. Dimensi Kualitas | 25 |
| 2.1.4.3. Pentingnya Kualitas Pelayanan | 26 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.3. Hubungan Antar Variabel | 28 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan..... | 28 |
| 2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas | 29 |
| 2.3.3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 29 |
| 2.4. Hipotesis | 30 |
| 2.5. Model Penelitian | 30 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 34 |
| 3.1. Desain Riset | 34 |
| 3.2. Jenis dan Sumber Data | 34 |
| 3.2.1 Jenis Data | 34 |
| 3.2.2 Sumber Data | 35 |
| 3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 37 |
| 3.3.1. Populasi | 37 |
| 3.3.2. Sampel | 37 |
| 3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel | 39 |
| 3.4. Unit Analisis | 40 |
| 3.5. Operasional Variabel | 40 |
| 3.5.1. Definisi Operasional Variabel | 40 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 43 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 43 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 46 |
| 3.6.3 Uji ANOVA | 47 |
| 3.6.4 Structural Equation Model (SEM) Analysis | 49 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 57 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 57 |
| 4.1.1. Hasil Uji Validitas (30 Responden) | 57 |
| 4.1.1.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (KP) | 58 |
| 4.1.1.2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (KK) | 58 |
| 4.1.1.2. Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (LK) | 59 |
| 4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas (30 Responden) | 60 |
| 4.1.3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (150 Responden)..... | 61 |
| 4.1.3.1. Uji Validitas | 61 |
| 4.1.3.1.1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 62 |
| 4.1.3.1.2. Uji Validitas Kepuasan Konsumen | 63 |
| 4.1.3.1.3. Uji Validitas Loyalitas Konsumen | 63 |
| 4.1.3.2. Uji Reliabilitas | 64 |
| 4.1.4. Hasil Penelitian dengan ANOVA | 65 |
| 4.1.5. Hasil Penelitian dengan SEM | 69 |
| 4.1.5.1. Analisis Model Pengukuran | 69 |
| 4.2. Pembahasan | 84 |
| 4.3. Temuan Penelitian | 99 |
| 4.3.1. Pengaruh Mediasi | 99 |
| 4.4. Keterbatasan Penelitian | 102 |

| | |
|-----------------------------------------|-----|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 103 |
| 5.1. Kesimpulan | 103 |
| 5.2. Saran | 106 |
| 5.3. Implikasi Penelitian | 107 |
| 5.3.1. Implikasi Teoritis | 107 |
| 5.3.2. Implikasi Praktis | 108 |
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |
| LAMPIRAN | 113 |