

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	7
2.1.4 Faktor-faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	8
2.2.3 Strategi Kepuasan Pelanggan	9
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	9
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	10
2.3.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	10
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	11
2.4 Penelitian Terdahulu	13
2.5 Hubungan Antar Variabel	14
2.5.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.5.2 Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan	15

2.5.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan	15
2.6 Hipotesis Penelitian	16
2.7 Kerangka Pikir Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1. Rencana Penelitian	17
3.2. Obyek Penelitian	17
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.4 Populasi dan Sampel	17
3.4.1 Populasi	17
3.4.2 Sampel	18
3.5 Definisi Operasional Variabel	18
3.5.1 Variabel Kualitas Pelayanan	18
3.5.2 Variabel Kepuasan Pelanggan	20
3.5.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	20
3.6 Teknik Pengumpulan Data	21
3.7 Teknik Analisis Data	21
3.7.1 Uji Validitas	21
3.7.2 Uji Reliabilitas	22
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	22
3.7.3.1 Uji Multikolinearitas	23
3.7.3.2 Uji Autokorelasi	23
3.7.3.3 Uji Normalitas	23
3.7.3.4 Uji Heterokedastisitas	24
3.7.4 Uji <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	24
BAB IV HASIL PENELITIAN	29
4.1 Demografi Responden	29
4.2 Uji Instrument (Pretest)	31
4.2.1 Pembahasan Uji Validitas	31
4.2.2 Pembahasan Uji Reliabilitas	33
4.2.3 Pembahasan Uji Asumsi Klasik	34
4.2.3.1 Pembahasan Multikoleniaritas	34
4.2.3.2 Pembahasan Autokelerasi	34
4.2.3.3 Pembahasan Normalitas	35
4.2.3.4 Pembahasan Heterokedastisitas	35
4.3 Analisis Hasil Penelitian dengan SEM	36
4.3.1 Analisis Model Pengukuran	36
4.3.2 Analisis Uji Struktural	38
4.3.3 Analisis Kesesuaian Seluruh Model	39
4.4 Pengujian Hipotesis	42

BAB V PEMBAHASAN PENELITIAN.....	43
5.1 Pembahasan	43
5.1.1 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 1	43
5.1.2 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 2	43
5.1.3 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis 3	44
5.2 Temuan Penelitian	44
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	44
BAB VI KESIMPULAN SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	46
6.1 Kesimpulan	46
6.2 Saran	46
6.2.1 Saran untuk Perusahaan	46
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	47
6.3 Implikasi Penelitian	47
6.3.1 Implikasi Teoritis.....	47
6.3.2 Implikasi Praktis.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Variabel Kualitas Pelayanan	18
Tabel 3.2 Variabel Kepuasan Pelanggan	20
Tabel 3.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	20
Tabel 3.4 Skor Penilaian dengan Skala Likert.....	21
Tabel 4.1 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.2 Demografi Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Demografi Berdasarkan Pendidikan Akhir	30
Tabel 4.4 Demografi Berdasarkan Pekerjaan saat ini	30
Tabel 4.5 Demografi Berdasarkan Lama menjadi Pelanggan	30
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	32
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	33
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas.....	34
Tabel 4.11 Hasil Uji Run Test	34
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	35
Tabel 4.13 Hasil Pengukuran Validitas Konstruk	36
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	37
Tabel 4.15 Persamaan Model Struktural	38
Tabel 4.16 Hasil Analisis <i>Goodness of Fit</i>	39
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis Model Penelitian.....	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	16
Gambar 4.1 <i>Path Diagram Standarized Solution</i>	41
Gambar 4.2 <i>Path Diagram T-Value</i>	42

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 4.1 Scatterplot Uji Heterokedastisitas 36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pretest.....	51
Lampiran 2 Tabulasi Data Pretest 30 Responden.....	54
Lampiran 3 Output Pretest 30 Responden.....	55
Lampiran 4 Output Uji Asumsi Klasik.....	64
Lampiran 5 Tabulasi Data 150 Responden.....	66
Lampiran 6 Output Uji Structural Equation Model.....	71
Lampiran 7 Path Diagram.....	79
Lampiran 8 Kuesioner Survey.....	80