

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBARPERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1	1
1.1 .Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	8
1.3 .Rumusan Masalah.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat untuk Teori	8
1.4.2 Manfaat untuk Praktek.....	9
BAB 2	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.2 Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty)	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan (Service Quality)	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.3.1 Pengaruh Kualitas pelayanan memiliki terhadap Loyalitas pelanggan	25
2.3.2 Pengaruh Kualitas pelayanan memiliki terhadap Kepuasan pelanggan	26
2.3.3 Pengaruh Kepuasan pelanggan memiliki terhadap Loyalitas pelanggan	26
2.4 Hipotesis.....	27
2.5 Model Penelitian	27
BAB 3	28
3.1 Desain Riset.....	28

3.1.1	Jenis Data.....	28
3.1.2	.Sumber Data.....	29
3.2	Populasi, sample dan tehnik pengambilan sampel	29
3.2.1	Populasi	29
3.2.2	Sampel.....	30
3.2.3	Teknik pengambilan sampel.....	30
3.3	Unit Analisis	31
3.4	Definisi Operasional Variabel	31
3.4.1	Variabel Independen (X).....	31
3.4.2	Variabel Mediasi (Z).....	31
3.4.3	Variabel Dependen (Y).....	32
3.5	Operasional Variabel	32
3.6	Tehnik Analisis Data.....	36
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian (Validitas dan Reliabilitas)	36
3.6.1.1	Uji Validitas.....	37
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.7	Metode Analisis Data.....	39
3.7.1	Path analysis.....	39
3.8	Uji Hipotesis.....	41
BAB 4	42
4.1	Deskripsi Data	42
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan usia	42
4.1.2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	43
4.1.3	Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir	44
4.1.4	Karakteristik berdasarkan pekerjaan	45
4.1.5	Karakteristik reponden berdasarkan pendapatan.....	46
4.1.6	Karakteristik responden berdasarkan kerutinan belanja di Indomaret	47
4.2	Analisis Deskriptif Penelitian.....	47
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
4.2.2	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
4.2.3	Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	52
4.3	Pengujian Hipotesis.....	53
4.3.1	Hasil Pengujian Instrumen	53
4.3.1.1	Uji Validitas	53
4.3.1.2	.Uji realiabilitas	54
4.4	Analisis jalur (Path analysis).....	55
4.4.1	Analisis Jalur Tahap 1	55

4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	43
4.1.2	Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir	44
4.1.3	Karakteristik berdasarkan pekerjaan.....	45
4.1.4	Karakteristik reponden berdasarkan pendapatan	46
4.1.5	Karakteristik responden berdasarkan kerutinan belanja di Indomaret.....	47
4.2	Analisis Deskriptif Penelitian	47
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan	49
4.2.2	Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.2.3	Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	52
4.3	Pengujian Hipotesis	53
4.3.1	Hasil Pengujian Instrumen.....	53
4.3.1.1	Uji Validitas	53
4.3.1.2	Uji reliabilitas.....	54
4.4	Analisis jalur (Path analysis)	55
4.4.1	Analisis Jalur Tahap 1.....	55
4.4.2	Analisis jalur tahap 2	58
4.4.3	Analisis jalur gabungan tahap 1 dan tahap 2	61
BAB 5	63
5.1	Pembahasan hasil penelitian	63
5.1.1	Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y).....	63
5.1.2	Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap Kepuasan pelanggan (Z).....	64
5.1.3	Pengaruh kepuasan pelanggan (Z) terhadap loyalitas pelanggan (Y).....	65
BAB 6	68
6.1	Kesimpulan	68
6.2	Saran	69
6.3	Implikasi Hasil Penelitian.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	21
Tabel 2.2 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Skala Likert.....	29
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas pelayanan.....	33
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepuasan pelanggan	35
Tabel 3.4 Operasional Variabel Loyalitas pelanggan.....	36
Tabel 3.5 Kriteria Reliabilitas.....	38
Tabel 4.1 Interpretasi Nilai Indeks.....	49
Tabel 4.2 Indeks Kualitas Pelayanan (X)	49
Tabel 4.3 Indeks Kepuasan Pelanggan (Z)	51
Tabel 4.4 Indeks Loyalitas Pelanggan (Y).....	52
Tabel 4.5 Hasil uji validasi instrument kualitas pelayanan.....	53
Tabel 4.6 Hasil uji validasi instrument kepuasan pelanggan.....	54
Tabel 4.7 Hasil uji validasi instrument loyalitas pelanggan	54
Tabel 4.8 Hasil uji reliabilitas.....	54
Tabel 4.9 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t.....	55
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Regresi dan Uji t.....	58
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	59
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Pengaruh.....	62

Daftar Gambar

Pertumbuhan Retail.....	3
Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan.....	6
Hasil Pra Survey Karakteristik Gerai.....	6
Model Penelitian.....	27
Hubungan Klausal Substruktural 1.....	39
Hubungan Klausal Substruktural 2.....	40
Jenis Kelamin Responden.....	43
Karakteristik Pendidikan Responden.....	44
Karakteristik Pekerjaan Responden.....	45
Karakteristik Pendapatan Responden.....	46
Karakteristik Kerutinan Belanja Responden.....	47
Tahap 1 Analisis Jalur.....	57
Tahap 2 Analisis Jalur.....	60
Struktur Analisis Jalur Tahap 1 dan 2.....	61

Daftar Lampiran

Lampiran 1: Kuisioner	95
Tabulasi Data Responden	100
Lampiran 2: Hasil Olah Data SPSS	113