

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Abstract	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	7
C. Perumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Jasa	
1. Pengertian Jasa	12
2. Kategori Jasa	14
B. Kualitas Jasa	
1. Pengertian Kualitas Jasa	15
2. Faktor Kualitas Jasa	15
C. Kepuasan Pelanggan	
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2. Metode Kepuasan Pelanggan	20
D. Reputasi Perusahaan	24

	E. Loyalitas Konsumen	
	1. Pengertian Loyalitas Konsumen	26
	2. Faktor Loyalitas Konsumen	30
	F. Kerangka Pikir Penelitian	33
	G. Hipotesis dan Model Konseptual	36
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	46
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	46
	C. Jenis Dan Sumber Data	46
	D. Populasi dan Sampel	48
	E. Penelitian Terdahulu	49
	F. Metode Pengumpulan Data	52
	G. Uji Validitas Dan Reliabilitas	52
	H. Metode Analisis Data	
	1. Uji SEM	55
	I. Definisi Operasional Variabel	61
BAB IV	Gambaran Umum Objek Penelitian	
	A. Sejarah Perusahaan	66
	B. Visi dan Misi perusahaan Pizza Hut	70
	C. Nilai-nilai Organisasi Pizza Hut	70
	D. Budaya Organisasi Pizza Hut	72
	E. Struktur Organisasi	72
	F. Karakteristik Responden	77
BAB V	Hasil Penelitian dan Pembahasan	
	A. Pelaksanaan Administrasi Survei	80
	B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	81
	C. Analisis Hasil Dengan Struktural Equation Model	

	1. Analisis Model Pengukuran	88
	2. Analisis Model Struktural	95
	3. Analisis Kesesuaian Keseluruhan Model	96
	D. Pengujian Hipotesis	102
	E. Pengaruh Mediasi	104
BAB VI	Kesimpulan Dan Saran	
	A. Kesimpulan	107
	B. Keterbatasan Penelitian	108
	C. Saran	108
	Daftar Pustaka	110
	Lampiran-Lampiran	112