

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran.....	10
B. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
D. Kepuasan Pelanggan.....	22
E. Loyalitas Konsumen	25
F. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
G. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen	36
H. Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	37
I. Penelitian Terdahulu.....	38
J. Kerangka Pikir Penelitian.....	41
K. Model Penelitian	42

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	44
	B. Jenis Dan Sumber Data	43
	C. Populasi Dan Sampel	44
	D. Metode Pengumpulan Data	46
	E. Variabel Penelitian	47
	F. Metode Analisa Data	47
	G. Definisi Operational Variabel.....	55
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
	A. Sejarah Singkat Waroeng Spesial Sambal	61
	B. Jaminan Mutu Waroeng Spesial Sambal	63
	C. Visi dan Misi	64
	D. Keunggulan Waroeng Spesial Sambal	64
	E. Kegiatan Usaha Waroeng Spesial Sambal	65
	F. Karakteristik Responden	65
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Pelaksanaan Administrasi Survei	69
	B. Analisis Pengujian Validitas dan Realibilitas	70
	C. Analisis Hasil Penelitian Dengan Structural Equation Model (SEM)	75
	1. Analisis Model Pengukuran	75
	2. Analisis Model Struktural	81
	3. Analisis Kesesuaian Seluruh Model	82
	D. Pengujian Hipotesis	87
	E. Pengaruh Mediasi	89

BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	92
B.	Saran	94
Daftar Pustaka		95
Lembar Kustioner pretest.....		97
Lampiran 1 : Hasil kuestioner pretest		102
Lampiran 2 : Factor analysis kualitas pelayanan tangibles		103
Lampiran 3 : Factor analysis kualitas pelayanan realibility.....		105
Lampiran 4 : Factor analysis kualitas pelayanan responsiveness.....		107
Lampiran 5 : Factor analysis kualitas pelayanan assurance.....		108
Lampiran 6 : Factor analysis kualitas pelayanan empathy.....		110
Lampiran 7 : Factor analysis kepuasan konsumen.....		112
Lampiran 8 : Factor analysis loyalitas konsumen.....		113
Lampiran 9 : Reliabilitas kualitas pelayanan tangibles.....		115
Lampiran 10 : Reliabilitas kualitas pelayanan realibility.....		117
Lampiran 11 : Reliabilitas kualitas pelayanan responsiveness.....		120
Lampiran 12 : Reliabilitas kualitas pelayanan assurance.....		122
Lampiran 13 : Reliabilitas kualitas pelayanan empathy.....		124
Lampiran 14 : Reliabilitas kepuasan konsumen.....		126
Lampiran 15 : Reliabilitas loyalitas konsumen		128
Lembar Kuestioner		130
Lampiran 16 : Hasil Kuestioner		133
Lampiran 17 : Output Uji SEM Lisrel 8.51		136