

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah	6
1.2.2. Pembatasan Masalah.....	6
1.3. Perumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Tinjauan Teori	8
2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Hubungan antar Variabel	30
2.4. Hipotesis Penelitian	32
2.5. Model Penelitian	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Desain Riset	34
3.2. Jenis dan Sumber Data	34
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4. Unit Analisis	36
3.5. Operasional Variabel	37
3.6. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Hasil Penelitian	50
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	73
4.3. Temuan Penelitian	75
4.4. Keterbatasan Penelitian	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78
5.3. Implikasi Penelitian	78
DAFTAR PUSTAKA	80
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1.	Data Penjualan dan Laba Matahari Department Store 2014-2015	4
1.2.	Hasil Perolehan <i>Service Quality Award</i>	4
2.1.	Sasaran dan Manfaat <i>Service Excellence</i>	14
2.2.	Penelitian Terdahulu	28
2.3.	Keterkaitan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	31
3.1.	Operasional Variabel	37
3.2.	Tingkat Reliabilitas	41
4.1.	Hasil Uji Reliabilitas	55
4.2.	Hasil Output Uji Normalitas	57
4.3.	Hasil Output Uji Multikolinieritas	58
4.4.	Hasil Output Uji Heteroskedastisitas	59
4.5.	Hasil Output Uji Autokorelasi	60
4.6.	Pendidikan Terakhir <i>Crosstabulation</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.7.	Pekerjaan <i>Crosstabulation</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.8.	Intensi Berbelanja <i>Crosstabulation</i> Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.9.	Pendidikan Terakhir <i>Crosstabulation</i> Berdasarkan Usia	62
4.10.	Pekerjaan <i>Crosstabulation</i> Berdasarkan Usia	63
4.11.	Intensi Berbelanja <i>Crosstabulation</i> Berdasarkan Usia	64
4.12.	Nilai Koefisien Jalur dan Hasil Uji t Tahap I	66

4.13.	Hasil Koefisien Determinasi Tahap I	67
4.14.	Nilai Koefisien Jalur dan Hasil Uji t Tahap II	68
4.15.	Nilai Koefisien Determinasi Tahap II	70
4.16.	Nilai Koefisien Jalur dan Hasil Uji t Model <i>Trimming</i> ...	71
4.17.	Nilai Koefisien Determinasi Model <i>Trimming</i>	72
4.18.	Perhitungan <i>Direct, Indirect, Total Effect</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
2.1.	Konseptual Kepuasan Pelanggan	20
2.2.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	21
2.3.	Model Penelitian	33
3.1.	<i>Mediated Path Model</i>	47
4.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.	Responden Berdasarkan Usia	51
4.3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.4.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
4.5.	Intensi Berbelanja di Matahari setahun Terakhir	53
4.6.	Hasil Uji Normalitas P-Plot	56
4.7.	Model Penelitian Skema Jalur.....	63
4.8.	Tahap Pertama Analisis Jalur	64
4.9.	Tahap Kedua Analisis Jalur	66
4.10.	Tahap Kedua Analisis Jalur Model <i>Trimming</i>	69
4.11.	Tahap Ketiga Analisis Jalur	71

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1.	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner	82
2.	Tabulasi Data Karakteristik 30 Responden	85
3.	Tabulasi Data Pre-test 30 Responden	86
4.	Hasil Uji Validitas 30 Responden	87
5.	Ringkasan Hasil Uji Validitas 30 Responden	92
6.	Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	93
7.	Tabulasi Data Karakteristik 120 Responden	94
8.	Tabulasi Data 120 Responden	95
9.	Hasil Uji Validitas 120 Responden	99
10.	Hasil Uji Reliabilitas 120 Responden	102
11.	Hasil Uji Asumsi Klasik	107
12.	Hasil Uji Analisis Jalur	111
13.	Hasil Uji Deskriptif <i>Crosstabulation</i>	116