

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Tinjauan Pustaka.....	8
1.5.1 Manajemen Teoritis.....	8
1.5.1.1 Pengertian Pelanggan.....	9
1.5.1.2 Pengertian Nilai Pelanggan.....	9
1.5.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
1.5.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	15
1.5.1.4.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	16
1.5.1.4.2 Tahapan Loyalit.....	16
1.5.1.4.3 Keuntungan Memiliki Pelanggan Loyal.....	18
1.5.1.4.4 Jenis-jenis Loyalitas.....	19
1.5.2 Tinjauan Empiris.....	20
1.6 Hubungan Antar Variabel.....	27
1.6.1 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
1.6.2 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelangga.....	28
1.6.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
1.7 Kerangka Pemikiran	30
1.8 Hipotesis	31
1.9 Definisi Konsep dan Operasional.....	31
1.9.1 Definisi Konsep	31
1.9.2 Definisi Operasional	32
1.10 Metode Penelitian.....	36
1.10.1 Tipe Penelitian.....	36
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian	36

1.10.3 Lokasi Penelitian	36
1.10.4 Sumber Data	36
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data	37
1.10.6 Populasi dan Sampel	37
1.10.7 Teknik Sampling	38
1.10.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas.....	39
1.10.9 Uji Asumsi Klasik	40
a. Uji Normalitas	40
b. Uji Multikolinearitas.....	41
c. Uji Heteroskedastisitas.....	41
1.10.10 Teknik Analisis Data	42
1.10.10.1 Analisis Statistik Deskriptif	42
1.10.10.2 Analisis Jalur (Path Analysis)	42
1.10.10.3 Uji t	43
1.10.10.4 Uji Sobel.....	43
BAB II. Gambaran Umum Objek Perusahaan.....	45
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	46
1. Visi.....	46
2. Misi	46
2.3 Jenis Pelayanan.....	46
2.4 Cabang RD Dental Center.....	50
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	51
3.1 Karakteristik Responden	51
3.2 Uji Instrumen Penelitian	54
3.2.1 Uji Validitas.....	54
3.2.2 Uji Reliabilitas	54
3.3. Analisis Data Penelitian	56
3.3.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	57
3.3.1.1 Nilai Pelanggan.....	58
3.3.1.2 Kepuasan Pelanggan	68
3.3.1.3 Loyalitas Pelanggan	73
3.4 Uji Asumsi Klasik	77
3.4.1 Uji Normalitas	77
3.4.2 Uji Multikolinearitas	77
3.4.3. Uji Heteroskedastisitas	78
3.5 Hasil Analisis Path.....	79
Uji T	79
Uji Sobel	85
3.6 Model Akhir Hipotesis.....	86
3.7 Hasil Pembahasan.....	87

3.7.1	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	87
3.7.2	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	87
3.7.3	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	88
BAB IV	PENUTUP	90
	A.Kesimpulan.....	90
	B.Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pasien RD Dental Center.....	5
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 1.3 Operasional Variabel, Indikator, dan Item	34
Tabel 1.4 Skala Likert.....	37
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 3.4 Uji Validitas	55
Tabel 3.5 Uji Rliabilitas	56
Tabel 3.6 Kategori Skor	57
Tabel 3.7 Skala Distribusi	58
Tabel 3.8 Pelanggan Merasa Senang Karena Mendapatkan Pelayanan Yang Ramah Di RD Dental Center Cabang Babarsari	59
Tabel 3.9 Pelanggan Merasa Ingin Melakukan Perawatan Gigi Kembali Di RD Dental Center Cabang Babarasi.....	60
Tabel 3.10 Pelanggan Merasa Percaya Diri Dengan Hasil Perawatan Gigi Yang Diberikan Oleh RD Dental Center Cabang Babarsari	61
Tabel 3.11 Pelanggan Merasa Bangga Setelah Melakukan Perawatan Gigi Di RD Dental Center Cabang Babarari.....	62
Tabel 3.12 Pelanggan Merasa Puas Dengan Kualitas Hasil Perawatan Gigi Yang Diberikan Oleh RD Dental Center Cabang Babarsari	63
Tabel 3.13 Dokter Dan Karyawan RD Dental Center Cabang Babarsari Sangat Profesional.....	64
Tabel 3.14 Harga Yang Ditetapkan Klinik Gigi RD Dental Center Cabang Babarsari Sesuai Dengan Manfaat Yang Diberikan	65
Tabel 3.15 Harga Yang Ditetapkan Klinik Gigi RD Dental Center Cabang Babarsari Terjangkau	
Tabel 3.16 Rekapitulasi Rata-Rata Item Nilai Pelanggan.....	66
Tabel 3.17 Pelanggan Merasa Pelayanan Yang Diberikan Klinik Gigi RD Dental Center Sesuai Dengan Yang Diharapkan.....	67
Tabel 3.18 Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Klinik Gigi RD Dental Center Cabang Babarsari Sesuai Dengan Harga Yang Dibayar	68
Tabel 3.19 Pelanggan Merasa Puas Terhadap Kinerja Klinik Gigi RD Dental Center Cabang Babarsari.....	69
Tabel 3.20 Produk Atau Hasil Yang Diberikan Klinik Gigi RD Dental Center Cabang Babarsari Baik.....	70
Tabel 3.21 Rekapitulasi Rata-Rata Item Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 3.22 Pelanggan Melakukan Perawatan Gigi Secara Rutin Karena Hasil Yang Diberikan Selalu Bagus	72
Tabel 3.23 Pelanggan Dengan Sukarela Akan Merekomendasikan Kepada Teman Maupun Orang Lain.....	73

Tabel 3.24 Pelanggan Akan Terus Melakukan Perawatan Gigi Secara Rutin di Klinik Gigi RD Dental Center Cabang Babarsari	74
Tabel 3.25 Rekapitulasi Rata-Rata Item Loyalitas Pelanggan	75
Tabel 3.27 Hasil Analisis Jalur Pengaruh Antara Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
Tabel 3.28 Hasil Analisis Jalur Pengaruh Antara Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
Tabel 2.39 Hasil Analisis Jalur Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 1.3 Hipotesis	31
Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Gambar 3.2 Model Akhir Hipotesis	86