

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
ABSTRAKSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
a. Manfaat Teoritis	8
b. Manfaat Praktis	9
1.5 Tinjauan Pustaka	9
1.5.1 Tinjauan Teoritik.....	9
a. Bauran Pemasaran Jasa	9
b. Kepuasan Pelanggan	11
c. Kualitas Pelayanan	14
d. Lokasi.....	16
e. Loyalitas Pelanggan	19
1.5.2 Tinjauan Empirik	22
1.6 Konsep yang Menghubungkan antar Variabel.....	26
a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
b. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	27
d. Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	27
e. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28

1.7	Kerangka Pemikiran.....	29
1.8	Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	30
1.	Kualitas Produk.....	31
2.	Kualitas Pelayanan	31
3.	Harga.....	31
4.	Faktor Emosional	31
5.	Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk	31
1.9	Hipotesis.....	41
1.10	Metode Penelitaian.....	42
a.	Tipe Penelitian	42
b.	Ruang Lingkup Penelitian.....	42
c.	Alasan Pemilihan Lokasi.....	42
d.	Populasi dan Sampel	43
1.	Populasi	43
2.	Sampel	43
e.	Teknik Sampling	44
f.	Sumber Data.....	45
g.	Teknik Pengumpulan Data.....	45
h.	Uji Validitas	46
i.	Uji Reliabilitas	47
1.11	Uji Asumsi Klasik.....	47
a.	Uji Normalitas.....	47
b.	Uji Multikolinieritas.....	48
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	48
d.	Teknik Analisis Data.....	49
e.	Analisis Jalur (Path Analysis)	49
1.12	Uji Hipotesis	51
a.	Uji Parsial (Uji t).....	51
b.	Uji Sobel	51

BAB II.....	53
GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	53
2.1 Sejarah Perkembangan	53
2.2 Logo	54
2.3 Visi dan Misi	54
a. Visi	54
b. Misi	54
2.4 Fasilitas	54
2.5 Cabang Merapi Online	55
BAB III	56
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
3.1 Karakteristik Responden	56
3.1.1 Usia Responden.....	56
3.1.2 Jenis Kelamin Responden	58
3.1.3 Pendidikan Terakhir Responden	59
3.1.4 Pekerjaan	59
3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.2.1 Uji Validitas	60
3.2.2 Uji Reliabilitas	62
3.3 Analisis Data Hasil Penelitian.....	62
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	62
a. Kualitas Pelayanan	64
b. Lokasi	75
c. Kepuasan Pelanggan	84
d. Loyalitas Pelanggan	88
3.4 Uji Asumsi Klasik	92
3.4.1 Uji Normalitas	92
3.4.2 Uji Multikolinearitas	93
3.4.3 Uji Heteroskedastisitas	94

3.4.4	Analisis Path (<i>Path Analysis</i>) dan Uji t.....	95
a.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	96
b.	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
c.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	99
d.	Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan	100
e.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	102
3.4.5	Sobel.....	105
a.	Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	105
b.	Lokasi (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	106
3.5	Pembahasan Hasil Penelitian	106
BAB IV	113
PENUTUP	113
4.1	Kesimpulan	113
4.2	Saran.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penduduk dan Pengguna Internet di Indonesia 2014-2017	2
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 1.3 Definisi Operasional, Indikator Variabel dan Item	32
Tabel 1.4 Skala Likert	65
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 3.5 Uji Validitas	62
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas	64
Tabel 3.7 Kategori Skor	65
Tabel 3.8 Skala Distribusi	66
Tabel 3.9 Ruang tunggu yang nyaman	67
Tabel 3.10 Desain yang menarik dan bersih	67
Tabel 3.11 Tersedia peralatan warnet yang lengkap	68
Tabel 3.12 Kualitas computer yang memadai	69
Tabel 3.13 Merapi Online Memiliki internet yang cukup cepat 10 Mbps/sec	70
Tabel 3.14 Kemampuan Merapi Online dalam memberikan pelayanan yang memuaskan	71
Tabel 3.15 Kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan pelanggan	
Tabel 3.16 Kemampuan pegawai dalam merespon permintaan pelanggan dengan cepat	72
Tabel 3.17 Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup tentang Merapi Online	73
Tabel 3.18 Pegawai yang ramah dan sopan	74
Tabel 3.19 Kepedulian pegawai dalam melayani pelanggan	75
Tabel 3.20 Pegawai mau membantu kesulitan pelanggan	76

Tabel 3,21Rekapitulasi Rata-Rata Item Kualitas Pelayanan.....	77
Tabel 3,22Lokasi yang mudah dijangkau oleh transportasi umum maupun pribadi	78
Tabel 3,23Tempat atau lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.....	79
Tabel 3.24Lokasi yang strategis dikeramaian kota.....	81
Tabel 3.25Lalu lintas di sekitar Merapi Online lancer.....	82
Tabel 3.26Memiliki tempat parkir yang luas dan aman.....	83
Tabel 3.27Merapi Online berdekatan deangan kampus dan mall.....	84
Tabel 3.28Merapi Online memiliki lingkungan yang mendukung untuk pendirian usaha.....	85
Tabel 3.29Merapi Online memiliki tempat yang cukup luas untuk menambah fasilitas atau yang lainnya	86
Tabel 3.30Lokasi Merapi Online tidak berdekatan dengan warnet sejenisnya.....	87
Tabel 3.31Merapi Online berada cukup jauh dari tempat peribadahan atau fasilitas publik.....	88
Tabel 3.32Rekapitulasi Rata-Rata Item Lokasi	89
Tabel 3,33Pelanggan selalu datang kewarnet merapi online dari pada warnet lain.....	91
Tabel 3,34Pelanggan menceritakan hal yang baik tentang warnet merapi online.....	92
Tabel 3,35Pelanggan tidak memperhatikan warnet lain selain Merapi Online	93
Tabel 3,36Pelanggan akan membeli apa saja yang ditawarkan selain produk utama Merapi Online.....	94
Tabel 3,37Rekapitulasi Rata-Rata Item Kepuasan Pelanggan.....	95
Tabel 3,38Pelanggan berkunjung ke Merapi Online 2 kali sedikitnya setiap minggu	96
Tabel 3,39Pelanggan membeli produk/jasa yang bukan menjadi kebutuhan utama warnet Merapi Online.....	97

Tabel 3,40Pelanggan merekomendasikan warnet Merapi Online kepada orang lain.....	98
Tabel 3,41Pelanggan tidak akan berpindah pada warnet selain Merapi Online ...	99
Tabel 3,42Rekapitulasi Rata-Rata Item Loyalitas Pelanggan.....	100
Tabel 3.43Uji Normalitas.....	102
Tabel 3.44Uji Multikolinearitas	103
Tabel 3.45Uji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	106
Tabel 3.46Uji pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	108
Tabel 3.47Uji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	110
Tabel 3.48Uji pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan	112
Tabel 3.49Uji pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengunjung Merapi Online Tahun 2017	5
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan Sumber: Tjiptono (2009)	12
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 1.4 Model Hipotesis	41
Gambar 1.5 Model Analisis jalur	51
Gambar 2.1 Merapi Online	55
Gambar 3.2 Model Akhir Analisis Jalur / <i>Path Analysis</i>	115