

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL KEDUA.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Loyalitas Pelanggan	12
2. Layanan.....	15
3. Harga.....	21
4. Promosi	28
5. Kepuasan.....	33

B. Hubungan Antar Variabel	35
C. Penelitian Terdahulu	39
D. Kerangka Penelitian	41
E. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Rancangan Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel Penelitian	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	44
C. Teknik Pengambilan Sampel	44
D. Besaran Sampel.....	45
E. Jenis Data dan Pengumpulan Data.....	45
1. Jenis Data	45
2. Metode Pengumpulan Data.....	46
F. Klasifikasi Variabel Penelitian	46
1. Variabel Bebas (Variabel Independen/ <i>Independent Variable</i>).....	46
2. Variabel Terikat (Variabel Dependen/ <i>Dependent Variable</i>)	46
3. Variabel Intervening	47
G. Definisi Operasional Variabel.....	47
H. Skala Pengukuran Variabel.....	51
I. Metode Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Hasil Penelitian	64
B. Deskripsi Karakteristik Responden	64
C. Deskripsi Variabel Penelitian	66

D. Analisis PLS.....	74
E. Pengujian Hipotesis	86
F. Pembahasan.....	90
BAB V KESIMPULAN.....	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1. Tabel Skor Skala Likert	52
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Instrumen	54
Tabel 3.3. Uji Reabilitas Instrumen	56
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	64
Tabel 4.2. Usia Responden	65
Tabel 4.3. Pendidikan Responden.....	65
Tabel 4.4. Masa Kerja Responden	66
Tabel 4.5. Hasil Analisis Deskriptif Kompetensi Pegawai.....	67
Tabel 4.6. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	70
Tabel 4.7. Hasil Analisis Deskriptif Promosi	71
Tabel 4.8. Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan.....	72
Tabel 4.9. Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas.....	73
Tabel 4.10. Nilai Loading Factor Indikator	76
Tabel 4.11. Nilai AVE	77
Tabel 4.12. Validitas Deskriminan	77
Tabel 4.13. Reliabilitas Konstruk	78
Tabel 4.14. R Square Model	79
Tabel 4.15. Q2 Predictive Relevance.....	79
Tabel 4.16. Fit Model PLS.....	80
Tabel 4.17. Hasil Uji Signifikansi.....	81
Tabel 4.18. Besar Pengaruh Parsial (f^2)	84
Tabel 4.19. Pengaruh Tidak Langsung	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. IlmuOne Data Agustus-Desember 2017	2
Gambar 1.2. IlmuOne Data Agustus-Desember 2017	2
Gambar 1.3. IlmuOne Data Agustus-Desember 2017	3
Gambar 2.1. Kerangka Model Penelitian.....	41
Gambar 3.1. Spesifikasi Model PLS	59
Gambar 4.1. Spesifikasi Model PLS	74
Gambar 4.2. Hasil Estimasi Model PLS (Algorithm).....	75
Gambar 4.3. Hasil Estimasi Model PLS (Bootrapping)	81

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER	102
LAMPIRAN 2 KARASTERISTIK RESPONDEN	112
LAMPIRAN 3 HASIL ANALISIS DESKRIPTIF KARAKTERISTIK RESPONDEN	116
LAMPIRAN 4 DATA HASIL PENELITIAN 30 RESPONDEN	118
LAMPIRAN 5 DATA HASIL PENELITIAN 105 RESPONDEN	122
LAMPIRAN 6 HASIL ANALITIF DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN	131
LAMPIRAN 7 PENGUJIAN OUTER MODEL	138
LAMPIRAN 8 PENGUJIAN OUTER MODEL	140
LAMPIRAN 9 PENGUJIAN GOODNESS OF FIT MODEL PLS	143
LAMPIRAN 10 HASIL PENGUJIAN OUTER MODEL	145
LAMPIRAN 11 UJI VALIDITAS RELIABILITAS INSTRUMEN	148