

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1. Manfaat Praktis .....	9
1.4.2. Manfaat Teoritis.....	9
1.5. Landasan Empiris.....	9
1.6. Landasan Teori.....	20
1.6.1. Kualitas Pelayanan.....	20
1.6.1.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
1.6.1.2. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	24
1.6.2. Kepuasan Pelanggan .....	26
1.6.2.1. Ciri-Ciri Pelanggan yang Puas .....	27
1.6.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	27
1.6.2.3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	29

1.6.2.4. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	30
1.6.3. Loyalitas Pelanggan .....	31
1.6.3.1. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	32
1.6.3.2. Tahap-tahap Loyalitas Pelanggan.....	33
1.6.3.3. Jenis Loyalitas Pelanggan.....	34
1.6.3.4. Tingkatan Loyalitas Pelanggan .....	34
1.6.3.5. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	35
1.6.3.6. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	36
1.6.4. Hubungan Antar Variabel .....	37
1.6.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	37
1.6.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	38
1.6.4.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	39
1.6.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	40
Melalui Variable Kepuasan Pelanggan.....	
1.7. Kerangka Pemikiran.....	41
1.8. Definisi Konsep dan Operasional .....	40
1.8.1. Definisi Konsep .....	42
1.8.2. Definisi Operasional .....	43
1.9. Hipotesis .....	44
1.10. Metode Penelitian .....	45
1.10.1. Tipe Penelitian.....	45
1.10.2. Ruang Lingkup Penelitian .....	45
1.10.3. Sumber Data .....	45
1.10.4. Teknik Pengumpulan Data .....	46
1.10.5. Populasi dan Sampel.....	46
1.10.6. Teknik Sampling .....	48
1.10.7. Uji Instrumen.....	48
1.10.8. Uji Asumsi Klasik .....	50
1.10.9. Teknik Analisis Data .....	51

1.10.10. Pengujian Hipotesis .....	53
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK .....</b>	<b>55</b>
2.1. Sejarah Perusahaan .....	55
2.2. Sekilas Pandang 99 Merch.....	55
2.3. Perihal Variabel Penelitian Dengan 99 Merch.....	55
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
3.1. Karakteristik Responden.....	59
3.1.1. Responden Berdasarkan Usia.....	59
3.1.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
3.1.3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
3.2. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	61
3.2.1. Uji Validitas .....	61
3.2.2 Uji Reliabilitas .....	63
3.3. Deskriptif Variabel Penelitian.....	64
3.3.1. Deskriptif pada Variabel Kualitas Pelayanan .....	65
3.3.2. Deskriptif pada Variabel Kepuasan Pelanggan.....	75
3.3.3. Deskriptif pada Variabel Loyalitas Pelanggan.....	80
3.4. Uji Asumsi Klasik.....	85
3.4.1. Uji Normalitas.....	85
3.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	86
3.5. Analisis Regresi .....	87
3.5.1. Analisis Regresi Linier Sederhana 1 .....	87
3.5.2. Analisis Regresi Linier Sederhana 2 .....	88
3.5.3. Analisis Regresi Linier Sederhana 3 .....	89
3.6. Hipotesis .....	90
3.6.1. Hipotesis 1 .....	90
3.6.2. Hipotesis 2 .....	91
3.6.3. Hipotesis 3 .....	91

3.7. Uji Sobel .....	92
3.8. Analisis Jalur.....	93
3.8.1. Pembahasan.....	94
3.8.1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	94
3.8.1.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	95
3.8.1.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	96
3.8.1.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	96
Melalui Variable Kepuasan Pelanggan.....	
BAB IV PENUTUP .....	98
4.1. Kesimpulan.....	98
4.2. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN .....	103

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Keuangan 99 Merch.....	5
Gambar 1.2 Grafik Laporan Keuangan 99 Merch.....	6
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 1.4 Model Hipotesis.....	44
Gambar 2.1 Logo 99 Merch .....	56
Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86
Gambar 3.2 Model Diagram Jalur .....	94

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan 99 Merch .....	5
Tabel 1.2 Laporan Keuangan 99 Merch .....	6
Tabel 1.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 1.4 Skala Likert .....	46
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas .....	62
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	63
Tabel 3.6 99 Merch memiliki ruang tunggu yang nyaman .....	65
Tabel 3.7 Display produk 99 Merch tertata rapih dan memudahkan saya memilih produk.....	66
Tabel 3.8 Fasilitas pelengkap yang disediakan 99 Merch (kursi, meja, ac,wifi) bersih dan dalam keadaan baik .....	67
Tabel 3.9 Ketepatan waktu pelayanansesuai waktu yang diberikan .....	68
Tabel 3.10 Pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan .....	69
Tabel 3.11 karyawan cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhanpelanggan .....	69
Tabel 3.12 Karyawan memiliki pengetahuan mengenai jenis sablon .....	70
Tabel 3.13 Karyawan melayani proses pembuatan desain dengan cepat dan sesuai keinginan.....	71
Tabel 3.14 Karyawan toko 99 Merch memahami kebutuhan pelanggan Dalam custom sablon .....	72

Tabel 3.15 Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan 99 Merch .....	73
Tabel 3.16 Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel kualitas pelayanan.....	74
Tabel 3.17 Saya merasa puas dengan pelayanan yang cepat yang diberikan oleh 99 Merch.....	75
Tabel 3.18 Saya merasa puas dengan produk-produk yang disediakan 99 Merch.....	76
Tabel 3.19 Saya merasa puas dengan karyawan yang bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan.....	77
Tabel 3.20 Saya merasa puas dan saya akan berkunjung kembali ke 99 Merch.....	78
Tabel 3.21 Saya merasa puas dan saya akan merekomendasikan 99 Merch keorang lain .....	78
Tabel 3.22 Rata-rata jawaban item pernyataan variable kepuasan pelanggan .....	79
Tabel 3.23 Saya akan melakukan pembelian ulang di 99 Merch .....	80
Tabel 3.24 Saya membeli lebih dari dua produk yang berbeda .....	81
Tabel 3.25 Saya akan menganjurkan orang lain untuk ikut membeli di 99 Merch .....	82
Tabel 3.26 Saya akan menyarankan orang lain untuk membeli di 99 Merch .....	82
Tabel 3.27 Saya akan tetap melakukan pembelian di 99 Merch walaupun pesaing menawarkan harga yang lebih murah .....	83
Tabel 3.28 Ringkasan rata-rata jawaban item pernyataan variabel loyalitas pelanggan .....	84
Tabel 3.29 Hasil Uji Normalitas.....	85
Tabel 3.30 Hasil uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan .....	87
Tabel 3.31 Hasil uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	88

Tabel 3.32 Hasil uji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	89
Tabel 3.33 Hasil analisis jalur .....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Validitas dan Reabilitas Variable Kualitas Pelayanan .....	103
Lampiran 2 : Hasil Validitas dan Reabilitas Variable Kepuasan Pelanggan.....	104
Lampiran 3 : Hasil Validitas dan Reabilitas Variable Loyalitas Pelanggan .....	105
Lampiran 4 : Kuesioner .....	106
Lampiran 5 : Karakteristik Responden.....	110
Lampiran 6 : Jawaban Responden.....	111
Lampiran 7 : Hasil Distribusi Frekuensi Jawaban.....	116
Lampiran 8 : Hasil Normalitas .....	121
Lampiran 9 : Hasil Heteroskedastisitas .....	119
Lampiran 10 : Hasil Hipotesis .....	123

