

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
BAB I Pendahuluan	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Rumusan Masalah	6
C Tujuan Penelitian	6
D Manfaat Penelitian	6
BAB II Tinjauan Pustaka	7
A Landasan Teori	7
1 Kualitas Pelayanan	7
2 Kepuasan Pelanggan	11
3 Loyalitas Pelanggan	13
B Keterkaitan Antar Variabel	14
1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	15

3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	16
4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	17
C Penelitian Terdahulu	18
D Kerangka Pemikiran	20
E Hipotesis.....	20
BAB III Metodologi Penelitian.....	21
A Rancangan Penelitian.....	21
B Obyek Penelitian	21
C Populasi dan Sampel	21
a Populasi.....	21
b Sampel.....	21
D Jenis Data.....	22
E Metode Pengumpulan Data	23
F Definisi Operasional	23
G Skala Pengukuran Variabel.....	25
H Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	27
1 Uji Validitas	27
2 Uji Reliabilitas	28
I Metode Analisis Data	28
a Analisis Deskriptif	28
b Analisis Kuantitatif	29
a Analisis Regresi Sederhana.....	29
b Analisis Path	29
3 Pengujian Hipotesis	29

a Uji Hipotesis 1	29
b Uji Hipotesis 2	30
c Uji Hipotesis 3	30
4 Koefisien Determinasi (R^2).....	31
5 Uji Hipotesis 4	31
BAB 4 Analisis Data dan Pembahasan	35
A Analisis Deskriptif	35
1 Karakteristik Responden.....	35
B Analisis Kuantitatif	39
1 Analisis Regresi Sederhana	39
C Pembahasan.....	47
1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	47
2 Pengaruh Kualitas Pelayana Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	49
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	50
A Kesimpulan	50
B Saran.....	50
Daftar Pustaka.....	51
Lampiran	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 : Uji Validitas Variabel Penelitian	27
Tabel 3.2 : Uji Reliabilitas instrumen	28
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	36
Tabel 4.4 : Persepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4.5 : Persepsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4.6 : Persepsi Responden Loyalitas Pelanggan.....	38
Tabel 4.7 : Hasil Regresi Sederhana hipotesis I	39
Tabel 4.8 : Hasil Analisis Regresi Sederhana Hipotesis II	40
Tabel 4.9 : Hasil Analisis Regresi Sederhana Hipotesis III.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1 : Model Path Analisis.....	32
Gambar 3.1 : Definisi Operasional Variabel.....	37
Gambar 4.1 : Model Path Analisis (Analisis Jalur)	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :

Lampiran 2 :