

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| A. Landasan Teori | 10 |
| 1. Loyalitas Pelanggan | 10 |
| 2. Kualitas Pelayanan | 15 |
| 3. Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| B. Penelitian Terdahulu | 25 |
| C. Hubungan Antar Variabel | 28 |
| D. Kerangka Penelitian | 31 |
| E. Hipotesis Penelitian..... | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Jenis Penelitian..... | 33 |
| B. Populasi..... | 33 |
| C. Sampel dan Teknik Sampling | 34 |
| D. Jenis Data Penelitian..... | 35 |
| E. Prosedur Pengambilan Data | 35 |

| | |
|----------------------------------------------------|-----------|
| F. Klasifikasi Variabel Penelitian | 36 |
| G. Definisi Operasional Variabel..... | 37 |
| H. Skala Pengukuran Variabel | 40 |
| I. Uji Instrumen | 41 |
| J. Teknik Analisis Data..... | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 52 |
| A. Hasil Penelitian..... | 52 |
| B. Pembahasan..... | 62 |
| BAB V 65 KESIMPULAN DAN SARAN | 65 |
| A. Kesimpulan..... | 65 |
| B. Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 67 |
| LAMPIRAN..... | 70 |

DAFTAR TABEL

| | |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Tanggapan Pelanggan Terhadap Couvee | 7 |
| Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang..... | 25 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... | 37 |
| Tabel 3.2 Tingkatan Skala <i>Likert</i> | 40 |
| Tabel 3.3 Skala Distribusi Kriteria Pendapat Responden | 41 |
| Tabel 3.4 <i>Convergent Validity</i> 30 Responden | 42 |
| Tabel 3.5 <i>Discriminant Validity</i> 30 Responden | 43 |
| Tabel 3.6 <i>Average Variance Extracted</i> | 44 |
| Tabel 3.7 <i>Composite Reliability</i> 30 Responden..... | 45 |
| Tabel 3.8 <i>Cronbach Alpha</i> 30 Responden..... | 45 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden..... | 53 |
| Tabel 4.2 Asal Fakultas Responden..... | 53 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan | 54 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan..... | 55 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan | 56 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Seluruh Variabel | 57 |
| Tabel 4.7 Uji <i>R-Square</i> | 58 |
| Tabel 4.8 Uji <i>Q-Square</i> | 59 |
| Tabel 4.9 Uji Hipotesis <i>Path Coefficient</i> | 60 |
| Tabel 4.10 Uji Hipotesis <i>Specific Indirect Effect</i> | 61 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-----------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Pencarian Couvee | 2 |
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian | 31 |
| Gambar 4.1 Hasil Pengujian <i>Inner Model</i> | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 71 |
| Lampiran 2 Rekapitulasi Data 30 Responden..... | 74 |
| Lampiran 3 Uji Validitas Dan Reliabilitas 30 Responden | 76 |
| Lampiran 4 Rekapitulasi Data 100 Responden..... | 79 |
| Lampiran 5 Analisis Deskriptif | 91 |
| Lampiran 6 Analisis Kuantitatif..... | 93 |