

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian	12
1. Manfaat Teoritis	12
2. Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Teori	13
1. Kualitas Pelayanan	13
2. Kepuasan Pelanggan.....	20
3. Loyalitas	23
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis.....	35
1. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	35
2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta.....	36
3. Hubungan Kepuasan Peserta terhadap Loyalitas.....	36

4. Hubungan Kepuasan Peserta dalam memediasikan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	37
D. Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Rancangan Penelitian.....	40
B. Obyek dan Waktu Penelitian	40
C. Populasi	41
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	41
E. Jenis Data Penelitian.....	43
F. Prosedur Pengambilan Data.....	44
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	44
1. Variabel Bebas (X)	45
2. Variabel Mediasi (Z).....	45
3. Variabel Terikat (Y)	45
H. Definisi Operasional Variabel.....	45
I. Skala Pengukuran Variabel.....	48
J. Uji Instrumen	50
1. Uji Validitas	50
2. Uji Reliabilitas	52
3. Teknis Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	57
B. Hasil Analisis Deskriptif.....	57
C. Hasil Analisis Kuantitatif	66
D. Pembahasan	77
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Peserta	77
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta	79
3. Pengaruh Kepuasan Peserta terhadap Loyalitas Peserta.....	82
4. Kepuasan Peserta Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Peserta.....	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Alumni Peserta	5
Tabel 1.2 Grafik Tren Indeks Kepuasan	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	41
Tabel 3.2 Definisi Operasional	46
Tabel 3.3 Skor Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 3.4 Kategorisasi Variabel.....	50
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	57
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Peserta Pelatihan	58
Tabel 4.3 Usia Peserta Pelatihan	59
Tabel 4.4 Persepsi Responden terhadap Loyalitas Peserta	61
Tabel 4.5 Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.6 Persepsi Responden terhadap Kepuasan Peserta.....	64
Tabel 4.7 <i>Outer Loading</i>	67
Tabel 4.8 <i>Cross Loading Factor</i>	68
Tabel 4.9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4.10 <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 4.11 <i>Cronbach's Alpha</i>	72
Tabel 4.12 <i>R-Square</i>	72
Tabel 4.13 Hasil <i>Bootstrapping</i> Pengaruh Langsung.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	93
Lampiran II Data Penelitian	98
Lampiran III Hasil Pengolahan Data.....	103