

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN..... | i |
| ORISINALITAS SKRIPSI | ii |
| MOTTO..... | iii |
| PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.3.1 Tujuan..... | 9 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.4 Tinjauan Pustaka | 10 |
| 1.4.1 Kajian Teori..... | 10 |
| 1.4.2 Kajian Empirik..... | 22 |
| 1.4.3 Tabel Pemetaan Kajian Empirik | 31 |

| | |
|--|----|
| 1.5 Hubungan Antar Variabel | 45 |
| 1.5.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> (X1) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Z) | 45 |
| 1.5.2 Pengaruh <i>Location</i> (X2) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Z) | 45 |
| 1.5.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> (X1) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y) | 46 |
| 1.5.4 Pengaruh <i>Location</i> (X2) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y) | 47 |
| 1.5.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> (Z) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Z) | 48 |
| 1.6 Kerangka Pemikiran | 49 |
| 1.6.1 Kerangka Pemikiran dari Teori dan Logika | 49 |
| 1.7 Model Penelitian | 56 |
| 1.8 Hipotesis | 57 |
| 1.9 Tabel Ringkasan Hubungan Antar Variabel | 58 |
| 1.10 Definisi Konsep | 59 |
| 1.11 Definisi Operasional | 60 |
| 1.12 Jenis Penelitian | 61 |
| 1.13 Ruang Lingkup Penelitian | 62 |
| 1.14 Obyek Penelitian | 62 |
| 1.15 Populasi dan Sampel | 63 |
| 1.15.1 Populasi | 63 |
| 1.15.2 Sampel | 63 |
| 1.15.3 Teknik Sampling | 65 |
| 1.16 Jenis Data | 65 |
| 1.16.1 Sumber Data | 65 |
| 1.16.2 Teknik pengumpulan data | 66 |

| | |
|--|----|
| 1.16.3 Skala pengukuran..... | 66 |
| 1.17 Uji Validitas dan Reliabilitas | 67 |
| 1.17.1 Uji Validitas..... | 67 |
| 1.17.2 Uji Reliabilitas | 68 |
| 1.18 Teknis Analisis Data..... | 69 |
| 1.18.1 Analisis Statistik Deskriptif..... | 69 |
| 1.18.2 Analisis Statistik Inferensial | 69 |
| 1.18.3 Uji Hipotesis | 70 |
| BAB 2 | 71 |
| GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | 71 |
| 2.1 Sejarah Pendirian Natasha Skin Clinic Centre..... | 71 |
| 2.2 Visi dan Misi Natasha Skin Clinic Centre | 73 |
| 2.2.1 Visi Natasha Skin Clinic Centre | 73 |
| 2.2.2 Misi Natasha Skin Clinic Centre..... | 73 |
| 2.3 Gambaran <i>Service Quality</i> Natasha Skin Clinic Centre | 74 |
| 2.4 Gambaran <i>Location</i> (lokasi) Natasha Skin Clinic Centre..... | 74 |
| 2.5 Gambaran <i>Customer Satisfaction</i> Natasha Skin Clinic Centre | 75 |
| 2.6 Gambaran <i>Customer Loyalty</i> Natasha Skin Clinic Centre..... | 75 |
| BAB 3 | 76 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 76 |
| 3.1 Uji Instrumen | 76 |
| 3.1.1 Hasil Uji Validitas..... | 76 |
| 3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas | 79 |

| | |
|---|-----|
| 3.2 Karakteristik Responden..... | 80 |
| 3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 80 |
| 3.3 Analisis Data..... | 81 |
| 3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 81 |
| 3.4 Analisis Statistik Inferensial | 135 |
| 3.4.1 Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran)..... | 135 |
| 3.4.2 Evaluasi Inner Model (Model Struktural) | 141 |
| 3.5 Pembahasan..... | 148 |
| 3.5.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 148 |
| 3.5.2 Pengaruh <i>Location</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> | 149 |
| 3.5.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> | 150 |
| 3.5.4 Pengaruh <i>Location</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> | 151 |
| 3.5.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> | 152 |
| 3.5.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> | 153 |
| 3.5.7 Pengaruh <i>Location</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> | 154 |
| 3.5 Kontribusi Penelitian | 155 |
| 3.5.1 Kontribusi Teoritis Penelitian..... | 155 |
| 3.5.2 Kontribusi Praktis Penelitian | 157 |
| BAB 4 | 159 |
| PENUTUP | 159 |
| 4.1 Kesimpulan | 159 |

| | |
|----------------------|-----|
| 4.2 Saran | 160 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |