

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Bisnis Retail	7
1. Pengertian Bisnis Retail	7
2. Jenis – Jenis <i>Retailer</i>	7
B. <i>Service Performance</i>	9
1. Pengertian	9
2. Dimensi	10
C. Kepuasan Konsumen	10
1. Pengertian	10
2. Faktor Pendorong Kepuasan	11
3. Pengukuran Kepuasan	12

4. Indikator Kepuasan	14
D. Loyalitas	15
1. Pengertian	15
2. Mengukur Loyalitas	16
E. Hubungan Antar Variabel	19
F. Penelitian Terdahulu	21
G. Kerangka Pemikiran	22
H. Hipotesis	23
BAB III. METODE PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian	24
B. Obyek Penelitian	24
C. Definisi Operasional dan Operasional Variabel	24
1. Definisi Operasional	24
2. Operasional Variabel	26
D. Teknik Penentuan Populasi dan Sampling	26
E. Metode Pengumpulan Data	27
F. Skala Pengukuran	28
G. Uji Kualitas Data	28
1. Uji Validitas	28
2. Reliabilitas	29
H. Teknik Analisis Data	30
1. Analisis deskriptif	30
2. Analisis Kuantitatif	30
a. Regresi Linear Sederhana	31
b. Moderating Regression analysis	31
c. Rancangan Pengujian Hipotesis	32
1. Pengujian Hipotesis 1	32
2. Pengujian Hipotesis 2	33
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	35
A. Analisis Deskriptif	35
1. Karakteristik Responden	35

a. Jenis Kelamin	35
b. Usia Responden	36
c. Pekerjaan	36
d. Pendapatan Perbulan	37
e. Frekuensi Pembelian	37
2. Analisa Deskriptif rata-rata Variabel Penelitian	38
a. <i>Service Performance</i>	39
b. Kepuasan	39
c. Loyalitas	40
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
C. Analisis Kuantitatif	43
1. Pengujian Hipotesis Pertama	43
2. Pengujian Hipotesis Kedua	45
D. Pembahasan	47
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Pilar Loyalitas	18
Gambar 2.2 Hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	23

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel 3.2 Sk.la Likert	28
Tabel 3.3 Reliabilitas Berdasarkan Alpha	29
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.2 Usia Responden	36
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	36
Tabel 4.4 Pendapatan Perbulan Responden	37
Tabel 4.5 Frekuensi Pembelian	38
Tabel 4.6 Service Performance	39
Tabel 4.7 Variabel Kepuasan	40
Tabel 4.8 Variabel Loyalitas	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Sederhana	44
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Dengan MRA	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	55
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban 30 Responden	59
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas 30 Responden	60
Lampiran 4 Frekuensi Karakteristik Responden	63
Lampiran 5 Rekapitulasi Data hasil Jawaban 100 Responden	65
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan reliabilitas 100 Responden	68
Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Pertama	71
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Kedua	72