

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Jasa .....	9
2. Kualitas .....	12
3. Kualitas Pelayanan .....	12
4. Kepuasan Pelanggan .....	18
5. Loyalitas Pelanggan .....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Hubungan Antar Variabel .....	31

D.	Kerangka Pemikiran.....	33
E.	Hipotesis.....	34
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A.	Jenis Penelitian.....	35
B.	Objek Penelitian .....	35
C.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
1.	Populasi dan Sampel .....	35
2.	Teknik Sampel .....	36
D.	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	37
1.	Sumber Data .....	37
2.	Metode Pengumpulan Data .....	37
E.	Identifikasi Variabel.....	38
F.	Pengukuran Variabel Penelitian.....	44
G.	Uji Intrumen Penelitian .....	46
1.	Uji Validitas .....	46
2.	Uji Reliabilitas .....	50
H.	Teknik Analisis Data.....	51
1.	Analisis Deskriptif .....	51
2.	Analisis Kuantitatif .....	51
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
A.	Analisis Deskriptif .....	63
1.	Karakteristik Responden .....	63
2.	Deskriptif Variabel Penelitian.....	63
B.	Analisis Kuantitatif .....	72
1.	Analisis Jalur .....	73
a.	Model .....	73
b.	Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	74
c.	Pengujian Trimming.....	75
d.	Interpretasi Hasil .....	81

C.	Pembahasan .....	82
1.	Pengaruh Signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	82
2.	Pengaruh Signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
3.	Pengaruh Signifikan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	85
4.	Pengaruh Signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan.....	86
<b>Bab V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
A.	Kesimpulan.....	88
B	Saran .....	89
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel :	
2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	29
3.1 Interval Penilaian Jawaban Responden .....	45
3.2 Hasil Uji Validitas .....	48
3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	65
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkunjung .....	67
4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	70
4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	72
4.9 Koefisien Determinasi Total .....	74
4.10 Hasil Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	75
4.11 Hasil Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	77
4.12 Hasil Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	79

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar :	
2.1 Model Kualitas Jasa .....	11
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	20
2.3 Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	22
2.4 Kerangka Konseptual .....	33
3.1 Jalur Koefisien Path .....	53
4.1 Hasil Analisis Path .....	81