

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	v
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	vii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	viii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	viii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Definisi Self-image Congruity	11
2.1.2. Definisi Retail Service Quality	12
2.1.3. Definisi Perceived Service Quality	14
2.1.4. Definisi Customer Satisfaction	16
2.1.5. Definisi Customer Loyalty	17
2.2. Hipotesis	18
2.2.1. Pengaruh <i>Self-image Congruity</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.2.2. Pengaruh <i>Retail Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.2.3. Pengaruh <i>Customer Perceived Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.2.4. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	20
2.3. Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Objek Penelitian.....	23

3.2.	Jenis Metode Penelitian	23
3.3.	Desain Penelitian.....	25
3.4.	Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.4.1.	Penentuan Jumlah Sampel.....	26
3.4.2.	Teknik Sampling.....	27
3.5.	Variabel Penelitian.....	30
3.5.1.	Variabel Dependen.....	31
3.5.2.	Variabel Independen	31
3.5.3.	Variabel Intervening	32
3.6.	Definisi Operasional	32
3.7.	Skala Pengukuran.....	35
3.8.	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.9.	Etika Pengumpulan Data.....	39
3.10.	Metode Analisis Data.....	40
3.10.1.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	40
3.10.2.	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.10.3.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.10.4.	Uji Hipotesis	46
3.11.	Uji Instrumen Pendahuluan.....	48
3.11.1.	Hasil Uji Validitas.....	48
3.11.2.	Hasil Uji Reliabilitas	51
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	54
4.1.	Analisis Data.....	54
4.1.1.	Profil Responden.....	54
4.1.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	60
4.1.3.	Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	62
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik.....	67
4.1.5.	Analisis Regresi Linier.....	70
4.2.	Pembahasan.....	78
4.2.1.	Pengaruh <i>Self-Image Congruity</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	78
4.2.2.	Pengaruh <i>Retail Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	79
4.2.3.	Pengaruh <i>Customer Perceived Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	80
4.2.4.	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	81
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI	83
5.1.	Kesimpulan	83
5.2.	Implikasi	84

DAFTAR PUSTAKA..... 87
LAMPIRAN..... 89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3.2 Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha.....	42
Tabel 3.3 Hasil uji validitas variabel Self-image Congruity (X1).....	48
Tabel 3.4 Hasil uji validitas variabel Retail Service Quality (X2).....	49
Tabel 3.5 Hasil uji validitas variabel Customer Perceived Service Quality (X3).....	49
Tabel 3.6 Hasil uji validitas variabel Customer Satisfaction (Y1).....	50
Tabel 3.7 Hasil uji validitas variabel Customer Loyalty (Y2).....	50
Tabel 3.8 Hasil uji reliabilitas variabel Self-image Congruity (X1).....	51
Tabel 3.9 Hasil uji reliabilitas variabel Retail Service Quality (X2).....	51
Tabel 3.10 Hasil uji reliabilitas variabel Customer Perceived Service Quality (X3).....	52
Tabel 3.11 Hasil uji reliabilitas variabel Customer Satisfaction (Y1).....	52
Tabel 3.12 Hasil uji reliabilitas variabel Customer Loyalty (Y2).....	53
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4.2 Umur Responden.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	57
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	58
Tabel 4.5 Pendapatan Responden.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel X.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Y.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.9 Interval Skala.....	63
Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Variabel Self-Image Congruity.....	63
Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap Variabel Retail Service Quality.....	64
Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap Variabel Customer Perceived Service Quality.....	65
Tabel 4.13 Penilaian Responden terhadap Customer Satisfaction.....	66
Tabel 4.14 Penilaian Responden terhadap Customer Loyalty.....	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov Test.....	68

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF.....	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser	70
Tabel 4.18 Hasil Regresi Linier Metode OLS Model 1	71
Tabel 4.19 Hasil Regresi Linier Metode OLS Model 2.....	73
Tabel 4.20 Pembahasan Penelitian.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	90
LAMPIRAN 2 DATA PRE-TEST KUESIONER X1	94
LAMPIRAN 3 DATA PRE-TEST KUESIONER X2	95
LAMPIRAN 4 DATA PRE-TEST KUESIONER X3	96
LAMPIRAN 5 DATA PRE-TEST KUESIONER Y1	97
LAMPIRAN 6 DATA PRE-TEST KUESIONER Y2	98
LAMPIRAN 7 DATA AKTUAL KUESIONER X1	99
LAMPIRAN 8 DATA AKTUAL KUESIONER X2	102
LAMPIRAN 9 DATA AKTUAL KUESIONER X3	105
LAMPIRAN 10 DATA AKTUAL KUESIONER Y1	108
LAMPIRAN 11 DATA AKTUAL KUESIONER Y2	111
LAMPIRAN 12 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRE-TEST X1	114
LAMPIRAN 13 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRE-TEST X2	115
LAMPIRAN 14 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRE-TEST X3	116
LAMPIRAN 15 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRE-TEST Y1	117
LAMPIRAN 16 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRE-TEST Y2	118
LAMPIRAN 17 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS AKTUAL X1	119
LAMPIRAN 18 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS AKTUAL X2	120
LAMPIRAN 19 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS AKTUAL X3	121
LAMPIRAN 20 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS AKTUAL Y1	122
LAMPIRAN 21 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS AKTUAL Y2	123
LAMPIRAN 22 HASIL UJI ANALISIS DESKRIPSI VARIABEL PENELITIAN	124
LAMPIRAN 23 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	126
LAMPIRAN 24 HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	128
LAMPIRAN 25 HASIL UJI HIPOTESIS	129