

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 General Environment.....	2
1.1.2 Industri ritel di kota Kendari, Sulawesi Tenggara	3
1.1.3 Toko Damai, di kota Kendari, Sulawesi Tenggara	7
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Secara Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Secara Praktis	14
1.5 Sistematika Penelitian	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Konsep Variabel	17
2.1.1 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	18
2.1.2 Harga	23
2.1.3 Lokasi	27
2.1.4 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	29
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) Sebagai Variabel Mediasi	31
2.2 Pengajuan Hipotesis.....	36
2.2.1 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>) – Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	36
2.2.2 Harga - Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	39
2.2.3 Lokasi - Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	41
2.2.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>) - Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>) 42	
2.3 Model Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 OBJEK PENELITIAN.....	47
3.2 UNIT ANALISIS	47
3.3 TIPE PENELITIAN	48
3.4 OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN	49
3.4.1 Service Quality	49
3.4.2 Harga.....	50
3.4.3 Lokasi	50
3.4.4 <i>Customer Satisfaction</i>	51
3.4.5 <i>Customer Loyalty</i>	51
3.5 POPULASI DAN SAMPEL.....	52
3.5.1 PENENTUAN JUMLAH SAMPEL	53
3.5.2 METODE PENARIKAN SAMPEL.....	53
3.5.3 METODE PENGUMPULAN DATA.....	54
3.6 METODE ANALISIS DATA.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Profil responden	60
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	65
4.1.3 Analisis Data Penelitian.....	89
4.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	109
4.3 Pembahasan	112

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1 Kesimpulan	118
5.2 Saran bagi Kepentingan Manajerial	119
5.3 Bagi Penelitian Selanjutnya	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN 1 – ANGKET KUESIONER	130
LAMPIRAN 2 – DATA PENELITIAN.....	134
LAMPIRAN 3 - PLS	163
LAMPIRAN 3.1 SPESIFIKASI MODEL PLS	163
LAMPIRAN 3.2 HASIL ESTIMASI MODEL PLS	163
LAMPIRAN 3.3 VALIDITAS KONEVERGEN	164
LAMPIRAN 3.4 VALIDITAS DESKRIMINAN	165
LAMPIRAN 3.5 UJI RELIABILITAS	167
LAMPIRAN 3.6 GOODNESS OF FIT MODEL	167
LAMPIRAN 3.7 INNER MODEL.....	167

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Sebelumnya Mengenai <i>Service Quality</i>	23
Tabel 2.2: Penelitian Terdahulu Dalam Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	34
Tabel 2.3: Penelitian Terdahulu Mengenai Hubungan Antara <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	37
Tabel 2.4: Penelitian Terdahulu Mengenai Hubungan Antara Harga dan <i>Customer</i> <i>Satisfaction</i>	39
Tabel 2.5: Penelitian Terdahulu Mengenai Hubungan Antara lokasi dan <i>Customer</i> <i>Satisfaction</i>	41
Tabel 2.6: Penelitian Terdahulu Mengenai Hubungan Antara <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	43
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2 Usia Responden	61
Tabel 4.3 Domisili Responden	62
Tabel 4.4 Pendidikan Responden	63
Tabel 4.5 Penghasilan Responden	63
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.7 Frekuensi Belanja Responden	65
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Lokasi	67
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel Harga	70

Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	73
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	81
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	87
Tabel 4.13 Nilai Loading <i>Factor</i> dan Nilai AVE	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Deskriminan Metode Fornell Larcker	94
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Deskriminan dengan metode <i>Cross Loading</i> Indikator	95
Tabel 4.16 Pengujian Validitas Deskriminan berdasarkan nilai HTMT	97
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Komposit	98
Tabel 4.18 Nilai <i>R Square</i> Model	101
Tabel 4.19 Nilai <i>Q square</i>	101
Tabel 4.20 SRMR Model	102
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung	104
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	106
Tabel 4.24 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Ilustrasi Model Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Spesifikasi Model SEM PLS.....	90
Gambar 4.2 Hasil Estimasi Model PLS	92
Gambar 4.3 Hasil estimasi model PLS Bootstrapping.....	99

