

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Manfaat Teoritis	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kesetiaan Pelanggan.....	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.3 Kualitas Layanan	9
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Pengembangan Hipotesis	13
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	14
2.3.2 Kepuasan Pelanggan Merupakan Variabel Mediasi Antara Kualitas Layanan dan Kesetiaan Pelanggan	14
2.4 Model Penelitian.....	15

2.5	Bagan Alur Berpikir	15
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1	Jenis Penelitian	16
3.1.1	Jenis data dan sumber data.....	16
3.2	Populasi dan Sample.....	17
3.2.1	Populasi.....	17
3.2.2	Sample.....	17
3.3	Metode Pengumpulan data.....	18
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variable	20
3.5	Metode Analisis Data.....	22
3.5.1	Pre-test	22
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	23
3.5.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	24
3.5.4	Uji t	24
3.5.5	Analisa Jalur	25
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	27
4.1	Gambaran Umum Ardedia Salon	27
4.1.1	Gambaran Umum Responden	27
4.1.2	Analisis Deskripsi Variabel.....	28
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	35
4.2.1	Uji Validitas	35
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	36
4.3	Uji Asumsi Klasik	37
4.3.1	Uji Normalitas	37
4.3.1.1	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
4.3.1.2	Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	38
4.3.1.3	Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan	39
4.3.2	Uji Heterokedastisitas	40
4.3.3	Uji Linearitas	42
4.3.3.1	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
4.3.3.2	Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	42
4.3.3.3	Kualitas Layanan terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	42
4.4	Pengujian Hipotesis	43
4.4.1	Analisis Regresi Sederhana	43
4.4.2	Analisa Jalur	43
4.4.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.4.3.1	Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan	45
4.5	Pembahasan	45
4.5.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan	45
4.5.2	Kepuasan Pelanggan Memediasi Antara Kualitas Layanan dan Kesetiaan Pelanggan.....	47
BAB V	KESIMPULAN	48
5.1	Simpulan	48

5.2	Implikasi	49
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	49
5.2.2	Implikasi Praktis	50
5.3	Rekomendasi	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Desain Inti Kuesioner	19
Tabel 3.2	<i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisiensi Korelasi	24
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 4.3	Derajat Setiap Penilaian Variabel	29
Tabel 4.4	Distribusi Tanggapan Responden	29
Tabel 4.5	Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden	30
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	38
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	39
Tabel 4.11	Uji Linearitas	42
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Sederhana Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan	43
Tabel 4.13	Hasil Analisa Jalur Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.14	Hasil Analisa Jalur Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	43
Tabel 4.15	<i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisiensi Korelasi	45
Tabel 4.16	Hasil Analisis Koefisiensi Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	15
Gambar 2.2	Bagan Alur Berpikir.....	15
Gambar 4.1	Grafik Normal Probability Plot Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
Gambar 4.2	Grafik Normal Probability Plot Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	39
Gambar 4.3	Grafik Normal Probability Plot Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan	40
Gambar 4.4	Scatterplot heterokedastisitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
Gambar 4.5	Scatterplot heterokedastisitas Kepuasan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan.....	41
Gambar 4.6	Scatterplot heterokedastisitas Kualitas Layanan Terhadap Kesetiaan Layanan.....	41
Gambar 4.7	Hasil Analisa Jalur	44

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUISIONER

LAMPIRAN B: TABULASI DATA

LAMPIRAN C: HASIL UJI VALIDITAS

LAMPIRAN D: HASIL UJI RELIABILITAS

LAMPIRAN E: HASIL UJI NORMALITAS

LAMPIRAN F: HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

LAMPIRAN G: HASIL UJI LINIERITAS

LAMPIRAN H: HASIL ANALISIS REGRESI SEDERHANA

LAMPIRAN I: HASIL ANALISA JALUR