

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	II
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	III
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT.....	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Akademis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
1.7 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.2.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	11
2.2.2 Berbagai Faktor yang Berdampak terhadap Loyalitas Pelanggan ..	14
2.2.3 Metode Penilaian Loyalitas Pelanggan	17
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	17

2.3.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	17
2.3.2	Berbagai Faktor yang Berdampak terhadap Kepuasan Pelanggan .	19
2.3.3	Metode Penilaian Kepuasan Pelanggan	20
2.3	Kualitas Pelayanan	23
2.4.1	Definisi Kualitas Pelayanan	23
2.4.2	Berbagai Faktor yang Memengaruhi terhadap Kualitas Pelayanan	24
2.4.3	Metode Penilaian Kualitas Pelayanan	25
2.4	Citra Merek.....	25
2.4.1	Definisi Citra Merek	26
2.4.2	Berbagai Faktor yang Berdampak terhadap Citra Merek	30
2.4.3	Metode Penilaian Citra Merek	31
2.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.6	Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.8	Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan	34
2.9	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	34
2.10	Pengaruh Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator dalam Hubungan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	35
2.11	Pengaruh Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator dalam Hubungan Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan	36
2.12	Kerangka Konsep.....	36
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Desain Penelitian	38
3.2	Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian	38
3.3	Prosedur Penelitian.....	38
3.4	Populasi dan Sampling.....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6	Instrumen Penelitian	41
3.6.1	Variabel Dependen.....	41
3.6.2	Variabel Independen.....	41
3.6.3	Variabel Mediator	41
3.6.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	42

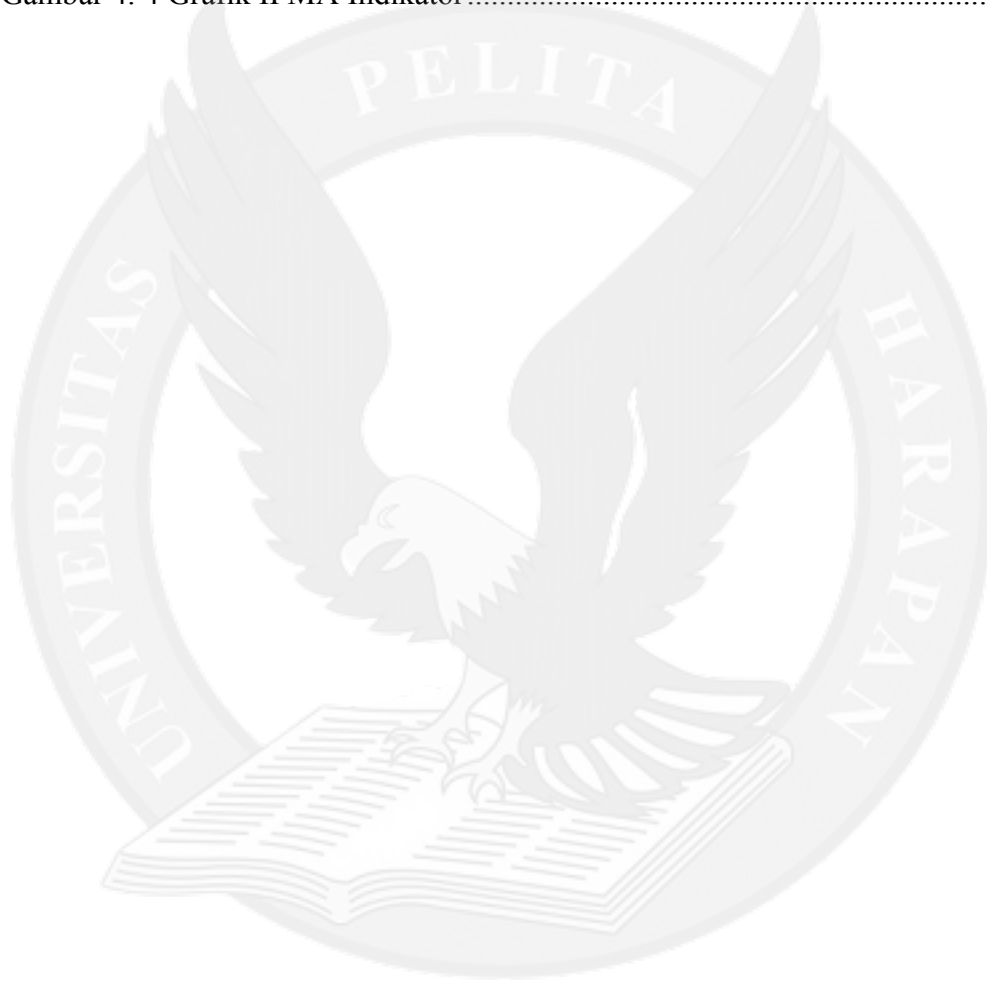
3.7	Teknik Analisis Data	43
3.8	Pengujian Hipotesis Statistik.....	44
BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN		45
4.1	Gambaran Umum Objek	46
4.2	Profil Demografi Responden.....	47
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Independen	50
4.3.1	Kualitas Pelayanan	51
4.3.2	Citra Merek	53
4.3.3	Kepuasan Pelanggan	55
4.3.4	Loyalitas Pelanggan	57
4.4	Analisis Inferensial.....	59
4.4.1	Outer Model	60
4.4.2	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.4.3	Inner Model (Structural Model).....	67
4.5	Pengujian Hipotesis.....	74
4.6	Pembahasan	78
4.6.1	Analisis Hasil Penelitian	78
4.6.2	Analisis Importance-Performance Mapping (IPMA).....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.2	Keterbatasan dan Saran	91
5.2.1	Keterbatasan Penelitian	91
5.2.2	Saran Manajerial	92
5.2.3	Saran Akademisi	94
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN.....		1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Loyalitas Pelanggan	17
Tabel 2. 2 Skala Kepuasan Pelanggan	19
Tabel 2. 3 Penilaian kualitas pelayanan	25
Tabel 4. 1 Definisi dan indikator variabel yang akan dinilai	41
Tabel 4. 2 Kategori Jawaban	46
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Citra Merek	53
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4. 7 Nilai standardized loading factors	63
Tabel 4. 8 Kriteria Cross Loading	64
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha dan Composite Reliability)	66
Tabel 4. 10 Perhitungan Model Fit.	68
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4. 12 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	70
Tabel 4. 13 Predictive relevance (Q^2)	71
Tabel 4. 14 Hasil Affect Size Nilai f^2	73
Tabel 4. 15 Pengujian Hipotesa Berpengaruh Langsung	76
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis Pengaruh Secara Tidak Langsung (Mediasi)	77
Tabel 4. 17 Nilai IPMA Konstruk Loyalitas	86
Tabel 4. 18 Nilai IPMA Indikator	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep Penelitian	37
Gambar 4. 1 Hasil perhitungan outer model analisis jalur penelitian 1	61
Gambar 4. 2 Hasil perhitungan outer model analisis jalur penelitian 2	62
Gambar 4. 3 Grafik IPMA Konstruk	87
Gambar 4. 4 Grafik IPMA Indikator	88



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	A1
--	----

