

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Identifikasi Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Manajemen Pemasaran Jasa	14
2.2 Kualitas Layanan Ritel (<i>Retail Service Quality</i>)	15
2.2.1 Kualitas (<i>Quality</i>).....	15
2.2.2 Jasa (<i>Service</i>).....	15
2.2.3 Kualitas Jasa Ritel (<i>Retail Service Quality</i>)	16
2.3 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	17
2.3.1 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	17
2.4 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	19
2.4.1 Loyalitas (<i>Loyalty</i>)	19
2.4.2 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	19
2.5 Hubungan <i>Retail Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.6 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	21
2.7 Hubungan <i>Retail Service Quality</i> dan <i>Customer Loyalty</i>	22
2.8 Penelitian Terdahulu.....	24
2.8 Kerangka Pemikiran	39
2.9 Hipotesis Penelitian	40

2.10	Ruang Lingkup Penelitian	41
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		42
3.1	Jenis Penelitian	42
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	42
3.2.1	Operasional Variabel.....	42
3.2.2	Skala Pengukuran.....	51
3.3	Tahapan Penelitian	52
3.4	Populasi dan Sampel	52
3.4.1	Populasi.....	52
3.4.2	Sampel.....	53
3.4.3	Teknik Pengumpulan Sampel	54
3.5	Teknik Pengumpulan Data	54
3.5.1	Data Primer	54
3.5.2	Data Sekunder	54
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.6.1	Uji Validitas	55
3.6.2	Uji Reliabilitas	57
3.7	Teknik Analisis data.....	58
3.7.1	Analisis Deskriptif	58
3.7.2	<i>Method Of Succesive Interval (MSI)</i>	60
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	60
3.7.4	Analisa Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	61
3.7.6	Koefisien Determinasi.....	66
3.7.7	Uji Sobel	67
BAB 4 HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Karakteristik Responden	69
4.1.2	Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	71
4.2	Analisis Deskriptif.....	71
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Retail Service Quality (X)</i>	71
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction(Y)</i>	79
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Customer Loyalty (Z)</i>	84
4.2.4	Total Tanggapan Responden.....	85

4.3.1	Uji Asumsi Klasik	86
4.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	88
4.5	Pembahasan	95
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		105