

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Aspek Akademis	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	12
2.1.1 Pengertian Jasa.....	12
2.1.2 Pengertian Pemasaran	12
2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan	13
2.1.4 Pengertian Kepuasan Konsumen	14
2.1.5 Pengertian Loyalitas	15
2.1.5.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Penelitian.....	19
2.4 Hipotesis Penelitian	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Karakteristik Penelitian	25
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	26
3.2.1 Variabel Operasional.....	26
3.2.2 Skala Pengukuran	32
3.3 Tahapan Penelitian.....	33
3.4 Populasi Dan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel	36
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Realiabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	41
3.7.1 Deskriptif Statistik	42
3.7.2 Model Persamaan Struktural.....	44
3.7.2.1 Analisis Data Partial Least Square (PLS)	45
3.7.2.2 Tahapan Data Partial Least Square (PLS).....	45
3.7.2.3 Langkah Pengolahan Data Partial Least Square (PLS).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Karakteristik Responden	49
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Analisis Deskriptif	52
4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	53
4.2.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	58
4.2.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.2.2 Hasil Penelitian Hipotesis Partial Least Square (PLS)	68
4.2.2.1 Pengujian Measurement Model (Outer Model)	70
4.2.2.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	76
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.3.1 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 1	81
4.3.2 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 2	82

4.3.3 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 3	83
4.3.4 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 4	85
BAB V KESIMPULAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN I.....	93
LAMPIRAN II	98
LAMPIRAN III.....	101
LAMPIRAN IV.....	108

