

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.2 Produk dan Layanan Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.1.3 Pengertian Jasa	14
2.2 Kualitas	15
2.2.1 Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.3 Kepuasan Konsumen	19
2.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	19
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen	20
2.4 Loyalitas Konsumen	20
2.4.1 Karakteristik Loyalitas Konsumen	21

2.4.2 Indikator Loyalitas Konsumen	22
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6 Kerangka Pemikiran	33
2.7 Hipotesis Penelitian	35
2.8 Ruang Lingkup Penelitian	35
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Operasionalisasi Variabel	38
3.2.1 Variabel Operasional	38
3.2.2 Skala Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Jenis Data.....	44
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.5.1 Uji Validitas.....	45
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	47
3.6.1 Analisis Deskriptif	47
3.6.2 Analisis Korelasi.....	49
3.6.3 Analisis Jalur.....	50
3.6.3.1 Uji Asumsi Klasik	50
BAB IV.....	55
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Karakteristik Responden.....	55
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	58
4.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)	59
4.2.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	64

4.2.1.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (Z)	67
4.2.2	Analisis PLS SEM	70
4.2.2.1	Model Pengukuran	70
4.2.2.2	Validitas Konvergen dan Reliabilitas (CR)	73
4.2.2.3	Validitas Diskriminan	74
4.2.3	Model Struktural	75
4.2.4	Uji Hipotesis	76
4.2.5	Pengujian Variabel Intervening	81
4.3	Pembahasan	85
4.3.1	Karakteristik Responden	85
4.3.2	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	87
4.3.3	Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	88
4.3.4	Analisis Deskriptif Loyalitas Konsumen	88
4.3.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	89
4.3.6	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	90
4.3.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	90
BAB V	92
KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1	Kesimpulan	92
5.2	Saran	92
5.2.1	Aspek Praktis	92
5.2.2	Aspek Teoritis	93
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	xiv