

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi, Moto, Budaya dan Esensi.....	2
1.1.4 Gerai Indomaret	3
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Kegunaan Penelitian	19
1.5.1 Aspek Teoritis.....	19
1.5.2 Aspek Praktis	19
1.7 Sistematika Penulisan	20
BAB II	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	21
2.1.1 Pemasaran.....	21

2.1.2 Kualitas Layanan	22
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.3.1 Hubungan Antara Variabel	37
2.4 Hipotesis Penelitian	38
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
BAB III.....	40
METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Operasional Variabel dan Skala pengukuran	40
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	40
3.2.2 Skala Pengukuran.....	47
3.3 Tahapan Penelitian	48
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1 Populasi	48
3.4.2 Sampel	49
3.5 Pengumpulan Data.....	50
3.5.1 Data Primer	50
3.5.2 Data Sekunder	50
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	51
3.6.1 Uji Validitas.....	51
3.6.2 Uji Reliabilitas	53
3.7 Teknik Analisis Data	54
3.7.1 Analisis Deskriptif	54
3.7.2 Structural Equation Modelling (SEM)	55
3.7.3 Partial Least Square (PLS)	56
3.7.4 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	56

3.7.5 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	59
BAB IV	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Pengumpulan Data.....	61
4.2 Karakteristik Responden	61
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	64
4.3 Hasil Penelitian	65
4.3.1 Analisis Deskriptif	65
4.4 Structural Equation Modelling – Partial Least Square (SEM-PLS).....	86
4.4.1 Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	86
4.4.2 Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	96
4.5 Uji Hipotesis.....	98
4.6 Pembahasan Hasil Analisis	102
4.6.1 Hasil Analisis Deskriptif	102
4.6.2 Hasil Uji Hipotesis	104
BAB V	107
KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran.....	108
5.2.1 Saran Praktis	108
5.2.2 Saran Teoritis	109
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	114