

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan	2
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.1.1. Perilaku Konsumen	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan	15
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	18
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	20
2.1.5. Penelitian Terdahulu	22
2.2 Hubungan antar Variabel.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1. Populasi.....	35

3.3.2. Sampel.....	35
3.4 Pengumpulan dan Sumber Data	36
3.4.1. Instrumen Pengumpulan Data	36
3.4.2. Skala Pengukuran.....	36
3.4.3. Jenis Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1. Analisis Deskriptif	37
3.5.2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	39
3.5.3. Pengujian Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Karakteristik Responden	43
4.2 Hasil Penelitian.....	46
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	46
4.2.2. Analisis Data <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	50
4.3 Pembahasan	58
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	59
4.3.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN DRAFT KUESIONER.....	69