

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12

2.1	Landasan Teori.....	12
2.1.1	Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2	Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3	Loyalitas Konsumen.....	17
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	19
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	20
2.2.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen.....	21
2.3	Penelitian Terdahulu.....	22
2.4	Kerangka Pemikiran.....	24
2.5	Hipotesis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		27
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.1.1	Variabel Penelitian.....	27
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5	Analisis Kuantitatif.....	32
3.5.1	Model Spesifikasi dengan PLS.....	34
3.5.2	Model Evaluasi.....	35
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		38
4.1	Deskripsi Objek.....	38
4.1.1	Domisili Responden.....	38
4.1.2	Jenis Kelamin Responden.....	39
4.1.3	Usia Responden.....	39
4.1.4	Pendidikan Terakhir.....	40

4.1.5	Pendapatan atau Penghasilan	42
4.1.6	Frekuensi dan Gerai J.CO Donuts yang pernah dikunjungi.....	42
4.2	Uji Instrumen	43
4.2.1	Uji Instrumen Indikator Variabel Service Quality.....	44
4.2.2	Uji Instrumen Indikator Variabel Customer Satisfaction.....	45
4.2.3	Uji Instrumen Indikator Variabel Customer Loyalty	47
4.3	Analisis Data	49
4.3.1	Analisis Outer Model	49
4.3.2	Analisis Inner Model.....	53
4.3.3	Uji Hipotesis	56
4.3.4	Uji Intervening	58
4.4	Intepretasi Hasil Penelitian	60
4.4.1	Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction	60
4.4.2	Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty	61
4.4.3	Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	64
BAB V PENUTUP.....		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3	Saran.....	69
5.3.1	Implikasi Manajerial	69
5.3.2	Bagi Penelitian Mendatang	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		77