

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	17
1.3.1 Tujuan Penelitian	18
1.3.2. Manfaat Penelitian	18
1.4 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II Tinjauan Pustaka	20
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 Teori SERVQUAL.....	20
2.1.2 UMKM.....	22
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	24
2.1.4 Kualitas Layanan.....	25
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	27
2.2 Hubungan antar Variabel	29
2.2.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	29
2.2.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan	30

2.2.3 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	31
2.3 Penelitian Terdahulu	34
2.4 Kerangka penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Variabel penelitian dan Definisi Operasional	40
3.1.1 Variabel Penelitian	40
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.2 Populasi dan Sampel	143
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	44
3.3.1 Jenis Data	44
3.3.2 Sumber Data.....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.4.1 Kuesioner	45
3.5 Metode Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	55
4.1.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.2 Deskripsi Umum Responden	56
4.2 Analisis SEM	64
4.2.1 Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis)	64
4.2.2 Analisis Full Model Struktural.....	78
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	91
4.2.4 Analisis Direct, Indirect dan Total Effect	92
4.3 Interpretasi Hasil	94
4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	95
4.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	95
BAB V PENUTUP.....	97

5.1 Kesimpulan	97
5.2 Implikasi Teoritis	99
5.3 Implikasi Manajerial	99
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	101
5.5 Saran Bagi Penelitian Mendatang	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	109