

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL .....  | i              |
| PERSETUJUAN SKRIPSI .....                                      | ii             |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....                               | iii            |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....                          | iv             |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....                                     | v              |
| ABSTRAK .....  | vi             |
| <i>ABSTRACT</i> .....  | vii            |
| KATA PENGANTAR .....   | viii           |
| DAFTAR ISI .....   | xi             |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xiv            |
| DAFTAR TABEL .....   | xv             |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xvii           |
| BAB I PENDAHULUAN .....  | 1              |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                               | 1              |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 12             |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....                        | 13             |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                                  | 13             |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian .....                                 | 14             |
| 1.4 Sistematika Penulisan .....                                | 15             |
| BAB II TELAAH PUSTAKA.....                                     | 17             |
| 2.1 <i>Theory of Planned Behaviour</i> .....                   | 17             |
| 2.2 Loyalitas Pelanggan.....                                   | 20             |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan.....                                    | 27             |
| 2.4 Kualitas Pelayanan .....                                   | 35             |
| 2.5 Kerangka Pemikiran .....                                   | 48             |
| 2.6 Hipotesis .....  | 49             |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                | 50             |
| 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..... | 50             |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.1.1 Variabel Penelitian.....  | 50        |
| 3.1.2 Definisi Operasional.....   | 51        |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....  | 52        |
| 3.2.1 Populasi .....  | 52        |
| 3.2.2 Sampel .....  | 53        |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data.....  | 54        |
| 3.3.1 Data Primer.....  | 54        |
| 3.3.2 Data Sekunder.....  | 54        |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data.....  | 55        |
| 3.4.1 Alat Pengumpulan Data.....  | 55        |
| 3.5 Uji Kelayakan Kuesioner .....   | 56        |
| 3.5.1 Uji Semantik .....  | 56        |
| 3.5.2 Uji Statistik .....   | 62        |
| 3.6 Teknik Analisis .....   | 67        |
| 3.6.1 Model Persamaan Struktural ( <i>Structural Equation Modeling</i> )..... | 67        |
| 3.6.2 Uji Hipotesis .....   | 78        |
| 3.6.3 Uji Efek Mediasi .....  | 79        |
| <b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>  | <b>82</b> |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....  | 82        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                    | 82        |
| 4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian .....                                | 82        |
| 4.2 Evaluasi Asumsi SEM .....   | 87        |
| 4.2.1 Uji Normalitas.....   | 87        |
| 4.2.2 Uji Outliers .....  | 88        |
| 4.2.3 Uji Multikolinearitas .....   | 90        |
| 4.2.4 Uji Indeks Hoelter .....  | 90        |
| 4.3 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA) .....                              | 91        |
| 4.3.1 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konstruk Eksogen .....               | 92        |
| 4.3.2 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konstruk Endogen.....                | 94        |
| 4.4 Analisis Full Model .....   | 100       |
| 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk .....                             | 107       |

|   |            |
|---|------------|
| 4.5.1 Uji Reliabilitas Konstruk.....  | 107        |
| 4.5.2 Uji Validitas Konstruk .....  | 108        |
| 4.7 Uji Hipotesis.....  | 110        |
| 4.7.1 H1 : Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..   | 111        |
| 4.7.2 H2 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....                                       | 114        |
| 4.7.3 H4 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ....   | 116        |
| 4.8 Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total.....  | 118        |
| 4.9 Uji Efek Mediasi .....  | 119        |
| 4.9.1 H3 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan..... | 122        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  | <b>124</b> |
| 5.1 Kesimpulan masalah penelitian.....  | 124        |
| 5.2 Implikasi Teoritis .....  | 126        |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....   | 127        |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan .....                | 128        |
| Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....  | 129        |
| 5.3 Implikasi Manajerial.....   | 130        |
| 5.4 Keterbatasan Penelitian.....  | 135        |
| 5.5 Saran untuk penelitian mendatang .....  | 136        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>138</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>   | <b>145</b> |