

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian	15
1.3.2 Manfaat Penelitian	16

1.4	Sistematika Penulisan	17
BAB II TELAAH PUSTAKA		20
2.1	Landasan Teori	20
2.1.1	Teori S-O-R (<i>Stimulus-Organism-Response</i>)	20
2.1.2	Loyalitas Pelanggan	21
2.1.3	Kepuasan Pelanggan	33
2.1.4	Kualitas Layanan	38
2.1.5	<i>Physical Environment Quality</i>	43
2.2	Penelitian Terdahulu	45
2.3	Hubungan Antar Variabel	52
2.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
2.3.2	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
2.3.4	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
2.3.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	54
2.3.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	55

2.3.7	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	56
2.4	Kerangka Pemikiran	57
2.5	Hipotesis	59
BAB III METODE PENELITIAN.....		61
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	61
3.1.1	Variabel Penelitian.....	61
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	62
3.2	Populasi dan Sampel.....	64
3.2.1	Populasi.....	64
3.2.2	Sampel	64
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	65
3.3.1	Jenis Data.....	65
3.3.2	Sumber Data	66
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	66
3.4	Uji Instrumen Penelitian	68
3.4.1	Uji Validitas.....	68
3.4.2	Uji Reliabilitas	70
3.5	Metode Analisis	71
3.5.1	Analisis Data.....	71

3.5.2	<i>SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Squares)</i> ..	72
3.5.3	Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>) dan Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		80
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	80
4.1.1	Gambaran Umum Responden	81
4.1.1.1	Profil Responden.....	81
4.2	Analisis Data.....	83
4.2.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	83
4.2.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	90
4.2.3	Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>) dan Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	98
4.2.4	Pengujian Hipotesis Penelitian	104
4.3	Interpretasi Hasil.....	110
4.3.1	Kualitas Layanan (X_1) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	110
4.3.2	<i>Physical Environment Quality</i> (X_2) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Kepuasan Pelanggan (Z)	111
4.3.3	Kualitas Layanan (X_1) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	112

4.3.4	<i>Physical Environment Quality</i> (X ₂) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	113
4.3.5	Kepuasan Pelanggan (Z) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	114
4.3.6	Kualitas Layanan (X ₁) Berpengaruh Signifikan secara Tidak Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) sebagai Variabel Intervening	115
4.3.7	<i>Physical Environment Quality</i> (X ₂) Berpengaruh Signifikan secara Tidak Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) sebagai Variabel Intervening	116
BAB V PENUTUP.....		117
5.1	Kesimpulan	117
5.2	Implikasi Teoritis	123
5.3	Implikasi Manajerial	125
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	127
5.5	Saran	128
DAFTAR PUSTAKA		129
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		135