

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Expectancy Theory of Motivation</i>	12
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4 Kualitas layanan	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	23
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran	24
2.5 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.1.1 Variabel Penelitian	26
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	29

3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.3.1 Data Primer	30
3.3.2 Data Sekunder	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.5.1 Analisis SEM	32
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	38
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	38
4.1.1 Deskripsi Umum Perusahaan	38
4.1.2 Deskripsi Umum Responden	39
4.2 Hasil Pengolahan Data	43
4.2.1 Hasil Uji <i>Confirmatory factor analysis</i> (CFA)	43
4.2.2 Hasil Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	51
4.2.3 Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	57
4.2.4 Uji Hipotesis	58
4.2.5 Uji Efek Mediasi	60
4.3 Pembahasan	62
4.3.1 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen	62
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen.....	62
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	63
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Implikasi Manajerial.....	67
5.3 Implikasi Teoritis	68
5.4 Keterbatasan Penelitian	68
5.5 Saran Penelitian Mendatang	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74