

DAFTAR ISI

Halaman

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Penelitian	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Kualitas Layanan.....	12
2.1.3 Nilai Pelanggan	14
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	16
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	25
2.4 Hipotesis	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.1.1 Variabel Penelitian	27

3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1	Populasi.....	31
3.2.2	Sampel.....	31
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5	Metode Analisis Data.....	34
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	34
3.5.2	Analisis Kuantitatif.....	36
3.5.3	Uji Instrumen Data.....	36
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
3.5.6	Pengujian Hipotesis.....	40
3.5.7	Uji Sobel.....	41
BAB IV	42
HASIL DAN ANALISIS	42
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2	Gambaran Umum Responden.....	42
4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden.....	46
4.3.1	Analisis Indeks Jawaban Variabel Kualitas Layanan.....	47
4.3.2	Analisis Indeks Jawaban Variabel Nilai Pelanggan.....	50
4.3.3	Analisis Indeks Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
4.3.4	Analisis Indeks Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan.....	56
4.4	Analisis Hasil Penelitian.....	59
4.4.1	Uji Validitas.....	60
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	63
4.4.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	70
4.4.5	Pengujian Hipotesis.....	73
4.4.6	Uji Sobel.....	79
4.5	Interpretasi Hasil.....	81
4.5.1	Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.5.2	Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4.5.3	Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	83

BAB V	84
PENUTUP.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Keterbatasan.....	85
5.3 Saran	86
5.3.1 Saran Untuk Perusahaan	86
5.3.2 Saran Untuk Penelitian Yang Akan Datang.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92