

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Sistematika Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Jasa	12
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	15
2.1.3 Kualitas Layanan	16
2.1.4 Persepsi Nilai	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Hubungan Antar Variabel	24
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.2.2 Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	27
2.2.4 Pengaruh Persepsi Nilai Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.3 Penelitian Terdahulu	30
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	36
2.5 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	39
3.1.1 Variabel Penelitian	39
3.1.2 Definisi Operasional	40
3.2 Populasi dan Sampel	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.6 Metode Analisis Data	47
3.6.1 Uji Validitas dan Realibilitas	47

	3.6.1.1 Uji Validitas	47
	3.6.1.2 Uji Reliabilitas	48
	3.6.2 Uji Asumsi Klasik	48
	3.6.2.1 Uji Multikolinieritas	48
	3.6.2.2 Uji Heterokedastisitas	49
	3.6.2.3 Uji Normalitas	50
	3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	50
	3.6.4 Pengujian Hipotesis	51
	3.6.4.1 Uji Signifikansi Simultan	51
	3.6.4.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial	52
	3.6.4.3 Koefisien Determinasi	53
	3.6.5 Uji Pengaruh Mediasi (Intervening)	53
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	55
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan	55
	4.2 Gambaran Umum Responden	55
	4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
	4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	60
	4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
	4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran Per-Bulan	62
	4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan	63
	4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	63
	4.3.1 Analisis Indeks Jawaban Responden tentang Kualitas Layanan	65
	4.3.2 Analisis Indeks Jawaban Responden tentang Persepsi Nilai	68
	4.3.3 Analisis Indeks Jawaban Responden tentang Kepuasan Pelanggan	70
	4.3.4 Analisis Indeks Jawaban Responden tentang Loyalitas Pelanggan	73
	4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	75
	4.4.1 Uji Validitas	75
	4.4.2 Uji Reliabilitas	76
	4.5 Uji Asumsi Klasik	77
	4.5.1 Uji Normalitas	77
	4.5.2 Uji Heterokedastisitas	82
	4.5.3 Uji Multikolinieritas	83
	4.6 Analisis Linier Berganda	86
	4.7 Uji – t	88
	4.8 Uji – F	91
	4.9 Koefisien Determinasi	92
	4.10 Mendeteksi / Menguji Pengaruh Mediasi	94
	4.10.1 Uji Sobel	94
BAB V	PENUTUP	98
	5.1 Kesimpulan	103
	5.2 Saran	105
	5.3 Keterbatasan Penelitian	111
	5.4 Penelitian yang Akan Datang	112
	DAFTAR PUSTAKA	113
	LAMPIRAN LAMPIRAN	118