

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Halaman Motto Dan Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Datar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar foto.....	xvi

Bab I : Pendahuluan

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Fenomena bisnis	5
1.3.Research Gap	19
1.4..Perumusan Masalah	25
1.5.Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	28
1.5.1 Tujuan Penelitian.....	28
1.5.2 Kegunaan Penelitian	28

Bab II : Telaah Pustaka dan Pengembangan Model Penelitian

2.1.Telaah Pustaka	29
2.1.1. Perilaku Konsumen	29
2.1.2. Loyalitas	35
2.1.3. Lingkungan Jasa (Servicescape)	38
2.1.4. Kepuasan	43
2.1.5. Kinerja layanan karyawan.....	47
2.2. Pengaruh Antar Variabel	50

2.2.1 Pengaruh Servicescape terhadap loyalitas	50
2.2.2 Pengaruh Servicescape terhadap kepuasan	52
2.2.3 Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas	54
2.2.4 Pengaruh Kinerja layanan karyawan terhadap kepuasan	57
2.2.5 Pengaruh Kinerja layanan karyawan terhadap loyalitas	58
2.3. Model Pemikiran Empiris	60
2.4. Dimensional Variabel	61
2.4.1 Variabel Lingkungan Jasa (Servicescape)	61
2.4.2 Variabel kinerja Layanan Karyawan	63
2.4.3 Variabel Kepuasan	64
2.4.4 Variabel Loyalitas	65

Bab III : Metodologi Penelitian

3.1 Jenis Data dan Sumber Data	66
3.1.1 Jenis Data	66
3.1.2 Sumber Data	67
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	68
3.2.1 Populasi	68
3.2.2 Sampel	69
3.3 Teknik pengambilan sampel	69
3.4 Metode Pengumpulan Data	71
3.5 Teknik analisis	72

Bab IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Objek Penelitian	84
4.1.1 Bus trans semarang Koridor I	86
4.1.2 Bus trans semarang Koridor II	87
4.1.3 Bus trans semarang Koridor IV	89
4.1.4 Bus trans semarang koridor III	90
4.2 Gambaran umum Responden	99
4.2.1 Responden menurut jenis kelamin	100
4.2.2 Responden Menurut Umur	101
4.2.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan	102
4.2.4 Responden Menurut Pekerjaan	103

4.2.5 Responden Menurut Pengeluaran	104
4.2.6 Responden Menurut Frekuensi Menggunakan Trans Semarang.....	105
4.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	105
4.3.1 Deskripsi Jawaban Variabel Lingkungan Jasa	107
4.3.2 Deskripsi Jawaban Variabel Kinerja Layanan Karyawan ...	111
4.3.3 Deskripsi Jawaban Kepuasan	113
4.3.4 Deskripsi Jawaban Loyalitas	116
4.4 Uji Validitas dan Reabilitas Data	118
4.4.1 Uji Validitas Data	118
4.4.2 Uji Reabilitas	119
4.5 Analisis Konfirmatori	120
4.5.1 Analisis Konfirmatori indikator Variabel lingkungan Jasa.....	120
4.5.2 Analisis Konfirmatori Indikator Variabel Kinerja Layanan Karyawan	123
4.5.3 Analisis Konfirmatori Indikator Variabel Kepuasan.....	126
4.5.4 Analisis Konfirmatori Indikator Variabel Loyalitas.....	128
4.6 Evaluasi Atas Asumsi – Asumsi SEM	130
4.7 Analisis Kesesuaian Model Penelitian (Model Fit).....	134
4.7.1 Pendekatan Dua Langkah Dalam Pemodelan SEM	137
4.7.2 Pengujian Hipotesis	140
4.8 Analisis Pengaruh Antar Variabel	145
4.8.1 Pengaruh Langsung	145
4.8.2 Pengaruh Tidak Langsung.....	146
4.8.3 Pengaruh Total.....	146
4.9 Pembahasan	147
Bab V : Kesimpulan Dan Implikasi	
5.1 Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian.....	151
5.1.1 Pengaruh Servicescape Terhadap Loyalitas	151
5.1.2 Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan	151
5.1.3 Pengaruh kepuasan Terhadap Loyalitas	152
5.1.4 Pengaruh Kinerja Layanan Karyawan Terhadap kepuasan	153

5.1.5 Pengaruh Kinerja Layanan Karyawan Terhadap Loyalitas.....	153
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	154
5.3 Implikasi Teoritis.....	156
5.4. Implikasi Kebijakan.....	159
5.5 Keterbatasan Penelitian	162
5.6 Agenda Penelitian Mendatang.....	162

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN WACANA

LAMPIRAN KUESIONER

LAMPIRAN DATA OUTPUT

LAMPIRAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN