



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Akademisi	12
1.5.2 Praktisi	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Perilaku Konsumen	13
2.1.2 Loyalitas Konsumen	14
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4 Layanan.....	19



2.1.5 Kualitas Layanan.....	21
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Konsumen.....	27
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Pada Loyalitas Konsumen.....	28
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Pada Loyalitas Konsumen.....	29
2.4 Kerangka Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.2.3 Ukuran Sampel.....	33
3.3 Definisi Operasional	34
3.4 Metode Analisis Data.....	36
3.4.1 Analisis Deskriptif	36
3.4.2 Analisis Regresi	37
3.4.3 Uji Instrumen	37
3.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.4.5 Uji t	39
3.4.6 Efek Mediasi	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Data.....	42
4.1.1 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	42



4.2 Karakteristik Responden	42
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
4.3.1 Variabel Kualitas Layanan.....	45
4.3.2 Variabel Kepuasan Konsumen.....	46
4.3.3 Variabel Loyalitas Konsumen.....	48
4.4 Uji Instrumen	49
4.4.1 Uji Validitas	49
4.4.2 Uji Reliabilitas	52
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.5.1 Uji Normalitas.....	52
4.5.2 Uji Multikolinearitas	53
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.6 Efek Mediasi	54
4.7 Uji Hipotesis	55
4.7.1 Hipotesis Pertama (H_1).....	56
4.7.2 Hipotesis Kedua (H_2)	57
4.7.3 Hipotesis Ketiga (H_3).....	57
4.8 Pembahasan.....	58
4.8.1 Hipotesis Pertama (H_1).....	58
4.8.2 Hipotesis Kedua (H_2)	61
4.8.3 Hipotesis Ketiga (H_3).....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Implikasi Manajerial	68



5.3 Keterbatasan.....	71
5.4 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	78