

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Lingkup Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>8</b>
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Pemasaran Jasa .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Kualitas Layanan .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Mengukur Kualitas Layanan.....</b>	<b>11</b>
<b>2.4 Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>12</b>
<b>2.5 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>13</b>
<b>2.6 Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>14</b>
<b>2.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>15</b>
<b>2.7 Model Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB III .....</b>	<b>18</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>

3.1	Profil Distoe Shoe Care and Bag Cleaning.....	18
3.2	Desain Penelitian .....	18
3.3	Populasi dan Sampel .....	19
3.4	Jenis Data .....	19
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.6	Variabel Penelitian .....	20
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.7.1	Kehandalan.....	23
3.7.2	Keresponsifan .....	24
3.7.3	Kepastian .....	24
3.7.4	Empati .....	25
3.7.5	Atribut Fisik .....	26
3.7.6	Kepuasan Pelanggan .....	26
3.7.7	Loyalitas Pelanggan .....	27
3.8	Uji Validitas.....	27
3.9	Uji Reliabilitas .....	30
3.10	Uji Multikolinearitas .....	31
3.11	Uji Hipotesis .....	31
3.11.1	Regresi Linear Berganda .....	31
3.11.2	Regresi Linier Sederhana .....	33
3.11.3	Analisis Mediasi .....	34
3.12	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
BAB IV.....		37
PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		37
4.1	Karakteristik Responden .....	37
4.3	Uji Multikolinearitas .....	44
4.4	Pengujian Hipotesis.....	44
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	45
4.4.2	Uji Sobel.....	49
4.5	Pembahasan.....	50
4.5.1	Hipotesis 1.....	50
4.5.2	Hipotesis 2.....	50

4.5.3	Hipotesis 3.....	51
4.5.4	Hipotesis 4.....	51
BAB V	.....	53
SIMPULAN	.....	53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	54
5.3	Implikasi .....	54
DAFTAR PUSTAKA	.....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan.....	3
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (M) .....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	29
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Loyalitas Pelanggan .....	42
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan .....	44
Tabel 4.10 Hasil Sobel Test dan Bootstrapping .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Zone of Tolerance .....	10
Gambar 2.2 Model Kerangka Konseptual Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	17
Gambar 4.1 Diagram Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 : Uji Instrumen .....	76
Lampiran 3 : Uji Multikolinearitas.....	80
Lampiran 4 : Analisis Data.....	81