

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Intisari.....	xviii
<i>Abstract</i>.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1. Manfaat bagi Akademisi.....	15
1.5.2. Manfaat bagi Praktisi.....	16
1.6. Lingkup Penelitian.....	16
1.7. Kerangka Penulisan Tesis.....	16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	18
2.1. Kualitas Pelayanan.....	18
2.2. Nilai Emosional	19
2.3. Kepuasan Konsumen	21
2.4. Loyalitas Konsumen	22
2.5. Hipotesis.....	23
2.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen	
DF Fitness and Aerobic.....	23
2.5.2. Pengaruh Nilai Emosional pada Kepuasan Konsumen	
DF Fitness and Aerobic.....	24
2.5.3. Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen	
DF Fitness and Aerobic.....	25
2.5.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Konsumen	
DF Fitness and Aerobic.....	25
2.5.5. Pengaruh Nilai Emosional pada Loyalitas Konsumen	
DF Fitness and Aerobic.....	26
2.6. Model Penelitian.....	27
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 28
3.1. Desain Riset.....	28
3.2. Populasi	28
3.3. Sampel	29
3.4. Pengumpulan Data.....	30
3.5. Definisi Operasional Variabel	30
3.5.1. Kualitas Pelayanan DF Fitness and Aerobic.....	30

3.5.2. Nilai Emosional Konsumen DF Fitness and Aerobic.....	33
3.5.3. Kepuasan Konsumen DF Fitness and Aerobic.....	34
3.5.4. Loyalits Konsumen DF Fitness and Aerobic.....	35
3.6. Instrumen penelitian.....	36
3.7. Metode Analisis.....	43
BAB IV ANALISIS DATA.....	46
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.1.1. Uji Validitas.....	46
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	48
4.2. Data Responden.....	49
4.2.1. Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.2. Responden Berdasarkan Masa Berolahraga.....	50
4.2.3. Responden Berdasarkan Frekuensi Berolahraga.....	51
4.3. Statistik Deskriptif.....	52
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1. Uji Multikolinieritas	54
4.5. Pengujian Hipotesis.....	55
4.5.1. Pengujian Hipotesis Pertama.....	56
4.5.2. Pengujian Hipotesis Kedua.....	57
4.5.3. Pengujian Hipotesis Ketiga.....	58
4.5.4. Pengujian Hipotesis Keempat.....	59
4.5.5. Pengujian Hipotesis Kelima.....	60
4.6. Pembahasan.....	62
4.7. Uji Mediasi.....	65



4.7.1. Uji Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen dalam Hubungan

Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Konsumen.....66

4.7.2. . Uji Mediasi Kepuasan Konsumen dalam Hubungan

Nilai Emosional Pada Loyalitas Konsumen.....68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....72

5.1. Simpulan..... 72

5.2. Keterbatasan Penelitian..... 72

5.3. Implikasi.....73

5.3.1. Implikasi Manajerial.....73

5.3.2. Implikasi bagi Penelitian Selanjutnya.....73

DAFTAR PUSTAKA.....74

LAMPIRAN.....77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Daftar Item Pernyataan Mengenai Kualitas Pelayanan DF Fitness and Aerobic	31
Tabel 3.2.	Daftar Item Pernyataan Mengenai Nilai Emosional Konsumen DF Fitness and Aerobic.....	33
Tabel 3.3.	Daftar Item Pernyataan Mengenai Kepuasan Konsumen DF Fitness and Aerobic.....	35
Tabel 3.4.	Daftar Item Pernyataan mengenai Loyalitas Konsumen DF Fitness and Aerobic.....	36
Tabel 3.5.	Hasil Pengujian KMO dan <i>Bartlett's Test of Sphericity</i> (52 Responden).....	40
Tabel 3.6.	Hasil Pengujian Rotasi Faktor (52 Responden).....	41
Tabel 3.7.	Hasil Pengujian Reliabilitas (52 Responden).....	43
Tabel 4.1.	Hasil Pengujian KMO dan <i>Bartlett's Test of Sphericity</i> (250 Responden).....	47
Tabel 4.2.	Hasil Pengujian Rotasi Faktor (250 Responden).....	47
Tabel 4.3.	Hasil Uji Reliabilitas (250 Responden).....	49
Tabel 4.4.	Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.5.	Responden Berdasarkan Masa Berolahraga di DF Fitness and Aerobic.....	51
Tabel 4.6.	Responden Berdasarkan Frekuensi Berolahraga di DF Fitness and Aerobic (250 Responden).....	51
Tabel 4.7.	Pengkategorian Jawaban Variabel Penelitian.....	53



Tabel 4.8.	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian Regresi Berganda.....	55
Tabel 4.10.	Hasil Uji Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.11.	Hasil Uji Pengaruh Variabel Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen.....	67
Tabel 4.12.	Hasil Uji Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Konsumen.....	67
Tabel 4.13.	Hasil Uji Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen.....	68
Tabel 4.14.	Hasil Uji Pengaruh Variabel Nilai Emosional pada Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4.15.	Hasil Uji Pengaruh Variabel Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen	69
Tabel 4.16.	Hasil Uji Pengaruh Variabel Nilai Emosional pada Loyalitas Konsumen.....	70
Tabel 4.17.	Hasil Uji Pengaruh Variabel Nilai Emosional dan Kepuasan Konsumen pada Loyalitas Konsumen.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Ketidakpastian Harapan pada Kepuasan Konsumen.....	21
Gambar 2.2.	Model Penelitian.....	27
Gambar 4.1.	Bagan Hasil Pengujian Hipotesis.....	62

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data 52 Responden

Lampiran 3 Uji Validitas Sampel Kecil (N=52)

Lampiran 4 Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N=52)

Lampiran 5 Data 250 Responden

Lampiran 6 Uji Validitas Sampel Besar (N=250)

Lampiran 7 Uji Reliabilitas Sampel Besar (N=250)

Lampiran 8 Statistik Deskriptif

Lampiran 9 Uji Multikolinieritas

Lampiran 10 Hasil Pengujian Hipotesis

Lampiran 11 Hasil Uji Mediasi