

## DAFTAR ISI

<b>Judul.....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pernyataan.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1 Profil Perusahaan.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</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>1.7 Sistematika Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.3 Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.3 Kepuasan Pelanggan Sebagai Pemmediasi Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 Model Penelitian.....</b>	<b>28</b>

<b>BAB III .....</b>	<b>29</b>
<b>METODA PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Desain Penelitian .....	29
3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	31
3.3.1 Skala Pengukuran .....	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran .....	33
3.4.1 Kualitas Pelayanan.....	34
3.4.2 Kepuasan Pelanggan .....	36
3.4.3 Loyalitas Pelanggan .....	36
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
3.5.1 Uji Validitas .....	38
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.6 Metode Analisis Data .....	43
3.7 Prosedur Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB IV .....</b>	<b>46</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskriptif Responden .....	46
4.2 Statistik Deskriptif .....	51
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	53
4.3.1 Hasil Uji Hipotesis tanpa Mediasi .....	53
4.3.2 Hasil Uji Hipotesis Mediasi .....	55
4.4 Pembahasan Hipotesis.....	56
<b>BAB V.....</b>	<b>69</b>
5.1 Simpulan .....	69
5.2 Implikasi Manajerial.....	70
5.2.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	70
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	71
5.4 Saran Penelitian .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
Tabel 2.2	Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1	Hasil Varian Diskriminan .....	41
Tabel 3.2	Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Average Variance Extracted</i> .....	42
Tabel 4.1	Deskriptif Responden .....	47
Tabel 4.2	Karakteristik Perilaku Berdasarkan Generasi .....	49
Tabel 4.3	Analisis Statistik Deskriptif .....	52
Tabel 4.4	Hasil Analisis Jalur Tanpa Mediasi .....	54
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Mediasi .....	55
Tabel 4.5	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Negara dengan Jumlah Konsumen Sepatu Terbanyak di Tahun 2019.....	2
Gambar 1.2	Perkiraan Pasar Industri Perawatan Sepatu .....	3
Gambar 1.1	Profil Perusahaan .....	4
Gambar 2.1	Model Penelitian .....	28
Gambar 3.1	Rancangan Penelitian .....	29
Gambar 3.2	Uji CFA Variabel .....	40
Gambar 3.3	Struktural Model Penelitian .....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Item Kuisioner .....	82
Lampiran 2	Hasil Uji Instrumen .....	85
Lampiran 3	Statistik Deskriptif .....	86
Lampiran 4	Hasil Uji Hipotesis .....	86