

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	15
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	15
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	16

1.4	Sistematika Penulisan .....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA .....		20
2.1	Landasan Teori .....	20
2.1.1	Teori S-O-R ( <i>Stimulus-Organism-Response</i> ) .....	20
2.1.2	Loyalitas Pelanggan .....	21
2.1.3	Kepuasan Pelanggan .....	33
2.1.4	Kualitas Layanan .....	38
2.1.5	<i>Physical Environment Quality</i> .....	43
2.2	Penelitian Terdahulu .....	45
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	52
2.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	52
2.3.2	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	52
2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	53
2.3.4	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	54
2.3.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	54
2.3.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	55

2.3.7	Pengaruh <i>Physical Environment Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	56
2.4	Kerangka Pemikiran .....	57
2.5	Hipotesis .....	59
BAB III METODE PENELITIAN.....		61
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	61
3.1.1	Variabel Penelitian.....	61
3.1.2	Definisi Operasional Variabel .....	62
3.2	Populasi dan Sampel.....	64
3.2.1	Populasi.....	64
3.2.2	Sampel .....	64
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	65
3.3.1	Jenis Data.....	65
3.3.2	Sumber Data .....	66
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	66
3.4	Uji Instrumen Penelitian .....	68
3.4.1	Uji Validitas.....	68
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	70
3.5	Metode Analisis .....	71
3.5.1	Analisis Data.....	71

3.5.2	<i>SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Squares)</i> ..	72
3.5.3	Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) dan Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		80
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	80
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	81
4.1.1.1	Profil Responden.....	81
4.2	Analisis Data.....	83
4.2.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	83
4.2.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	90
4.2.3	Pengaruh Langsung ( <i>Direct Effect</i> ) dan Pengaruh Tidak Langsung ( <i>Indirect Effect</i> ).....	98
4.2.4	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	104
4.3	Interpretasi Hasil.....	110
4.3.1	Kualitas Layanan ( $X_1$ ) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ) .....	110
4.3.2	<i>Physical Environment Quality</i> ( $X_2$ ) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ) .....	111
4.3.3	Kualitas Layanan ( $X_1$ ) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ).....	112

4.3.4	<i>Physical Environment Quality</i> ( $X_2$ ) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	113
4.3.5	Kepuasan Pelanggan (Z) Berpengaruh Signifikan secara Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	114
4.3.6	Kualitas Layanan ( $X_1$ ) Berpengaruh Signifikan secara Tidak Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) sebagai Variabel Intervening .....	115
4.3.7	<i>Physical Environment Quality</i> ( $X_2$ ) Berpengaruh Signifikan secara Tidak Langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) sebagai Variabel Intervening .....	116
BAB V PENUTUP.....		117
5.1	Kesimpulan .....	117
5.2	Implikasi Teoritis.....	123
5.3	Implikasi Manajerial .....	125
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	127
5.5	Saran .....	128
DAFTAR PUSTAKA .....		129
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		135