DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
PERSETUJUAN SKRIPSI ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian 13
1.3.1 Tujuan Penelitian 13
1.3.2 Manfaat Penelitian 14
1.4 Sistematika Penulisan 15
BAB II TELAAH PUSTAKA 17
2.1 *Theory of Planned Behaviour* 17
2.2 Loyalitas Pelanggan 20
2.3 Kepuasan Pelanggan 27
2.4 Kualitas Pelayanan 35
2.5 Kerangka Pemikiran 48
2.6 Hipotesis 49
BAB III METODE PENELITIAN 50
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel 50

3.1.1 Variabel Penelitian 50
3.1.2 Definisi Operasional 51
3.2 Populasi dan Sampel 52
3.2.1 Populasi 52
3.2.2 Sampel 53
3.3 Jenis dan Sumber Data 54
3.3.1 Data Primer 54
3.3.2 Data Sekunder 54
3.4 Metode Pengumpulan Data 55
3.4.1 Alat Pengumpulan Data 55
3.5 Uji Kelayakan Kuesioner 56
3.5.1 Uji Semantik 56
3.5.2 Uji Statistik 62
3.6 Teknik Analisis 67
3.6.1 Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modeling*) 67
3.6.2 Uji Hipotesis 78
3.6.3 Uji Efek Mediasi 79
BAB IV HASIL DAN ANALISIS 82
4.1 Deskripsi Objek Penelitian 82
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 82
4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian 82
4.2 Evaluasi Asumsi SEM 87
4.2.1 Uji Normalitas 87
4.2.2 Uji Outliers 88
4.2.3 Uji Multikolinearitas 90
4.2.4 Uji Indeks Hoelter 90
4.3 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA) 91
4.3.1 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konstruk Eksogen 92
4.3.2 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konstruk Endogen 94
4.4 Analisis Full Model 100
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk 107

4.5.1 Uji Reliabilitas Konstruk 107
4.5.2 Uji Validitas Konstruk 108
4.7 Uji Hipotesis 110
4.7.1 H1 : Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .. 111
4.7.2 H2 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan 114
4.7.3 H4 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 116
4.8 Uji Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total 118
4.9 Uji Efek Mediasi 119
4.9.1 H3 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan 122
BAB V PENUTUP 124
5.1 Kesimpulan masalah penelitian 124
5.2 Implikasi Teoritis 126
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan 127
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan 128
Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 129
5.3 Implikasi Manajerial 130
5.4 Keterbatasan Penelitian 135
5.5 Saran untuk penelitian mendatang 136
DAFTAR PUSTAKA 138
LAMPIRAN 145

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
FEB UNDIP