

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	8
1.3    Tujuan Penelitian .....	9
1.4    Pertanyaan Penelitian.....	9
1.5    Manfaat Penelitian .....	9
1.6    Sistematika Penulisan .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12

2.1	Landasan Teori.....	12
2.1.1	Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2	Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3	Loyalitas Konsumen.....	17
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	19
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	20
2.2.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen.....	21
2.3	Penelitian Terdahulu.....	22
2.4	Kerangka Pemikiran.....	24
2.5	Hipotesis.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>27</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.1.1	Variabel Penelitian.....	27
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5	Analisis Kuantitatif.....	32
3.5.1	Model Spesifikasi dengan PLS.....	34
3.5.2	Model Evaluasi.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....</b>		<b>38</b>
4.1	Deskripsi Objek.....	38
4.1.1	Domisili Responden.....	38
4.1.2	Jenis Kelamin Responden.....	39
4.1.3	Usia Responden.....	39
4.1.4	Pendidikan Terakhir.....	40

4.1.5	Pendapatan atau Penghasilan .....	42
4.1.6	Frekuensi dan Gerai J.CO Donuts yang pernah dikunjungi.....	42
4.2	Uji Instrumen .....	43
4.2.1	Uji Instrumen Indikator Variabel Service Quality .....	44
4.2.2	Uji Instrumen Indikator Variabel Customer Satisfaction.....	45
4.2.3	Uji Instrumen Indikator Variabel Customer Loyalty .....	47
4.3	Analisis Data .....	49
4.3.1	Analisis Outer Model .....	49
4.3.2	Analisis Inner Model.....	53
4.3.3	Uji Hipotesis .....	56
4.3.4	Uji Intervening .....	58
4.4	Intepretasi Hasil Penelitian .....	60
4.4.1	Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction .....	60
4.4.2	Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty .....	61
4.4.3	Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty .....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>67</b>
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	69
5.3	Saran.....	69
5.3.1	Implikasi Manajerial .....	69
5.3.2	Bagi Penelitian Mendatang .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>77</b>