

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2 <i>Servicescape</i> .....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	17

2.1.4	Loyalitas Pelanggan .....	22
2.2	Pengaruh Antar Variabel .....	25
2.2.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ..	25
2.2.2	Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .	27
2.2.4	Pengaruh <i>Servicescape</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.2.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ..	
	.....	29
2.3	Model Empirik .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>31</b>
3.1	Jenis penelitian.....	31
3.2	Populasi dan Sampel .....	31
3.2.1	Populasi .....	31
3.2.2	Sampel .....	32
3.3	Sumber dan Metode Pengumpulan Data .....	33
3.3.1	Sumber Data .....	33
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4	Variabel dan Indikator .....	34
3.5	Teknik Analisis Data .....	36
3.5.1	Uji Kualitas Data .....	36
3.5.1.1	Uji Validitas .....	36
3.5.1.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.5.2	Uji Asumsi Klasik .....	37

3.5.2.1 Uji Normalitas .....	37
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas .....	38
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.5.3 Analisis Regresi Berganda .....	39
3.5.4 Uji Hipotesis.....	40
3.5.4.1 Uji t.....	40
3.5.4.2 Koefisien Determinasi.....	40
3.5.4.3 Uji Sobel Test.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1. Gambaran Umum Responden .....	42
4.1.1. Umur Responden .....	42
4.1.2. Jenis Kelamin Responden.....	43
4.1.3. Distribusi Kuesioner .....	44
4.2. Analisis Data.....	44
4.2.1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	44
4.2.1.1. Uji Validitas Data $r_{hitung}$ .....	45
4.2.1.2 Uji Reliabilitas Data .....	45
4.2.2. Analisis Deskriptif .....	46
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Servicescape .....	48
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	49
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Loyaltas Pelanggan Pelanggan....	50
4.2.3. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis .....	51

4.2.3.1. Model 1 : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Servicescape</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.2.3.1.1 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.2.3.1.2 Analisis Regresi Linear Berganda Model 1	55
4.2.3.1.3. Koefisien Deteterminasi ( $R^2$ ) Koefisien Determinasi Model – 1 .....	56
4.2.3.1.4. Pengujian Hipotesis .....	56
4.2.3.2. Model 2 : Pengaruh Kepuasan terhadap Loyaltas Pelanggan Pelanggan.....	57
4.2.3.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	57
4.2.3.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda Model 2.	61
4.2.3.2.3. Koefisien Deteterminasi ( $R^2$ ).....	63
4.2.3.2.4 Pengujian Hipotesis .....	63
4.2.4 Uji Sobel .....	64
4.3. Pembahasan .....	67
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	72
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	73
5.4. Future Research .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar keluhan pelanggan toko jam di Kota Semarang Tahun 2018 .....	4
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Umur Responden.....	43
Tabel 4.2 Jenis kelamin Responden .....	43
Tabel 4.3 Daftar Toko dan Kuesioner.....	44
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Kuesioner .....	45
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	46
Table 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Table 4.7 Deskripsi Variabel <i>Servicescape</i> .....	48
Table 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Table 4.9 Deskripsi Variabel Loyaltas Pelanggan Pelanggan .....	50
Tabel 4.10 Tabel uji normalitas 1 .....	52
Tabel 4.11 Pengujian Multikolinieritas – 1.....	53
Tabel 4.12 Pengujian Heteroskedastisitas– 1 .....	54
Tabel 4.13 Tabel Koefisien Persamaan Regresi Linear – 1 .....	55
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Model – 1 .....	56
Tabel 4.16 Pengujian Multikolinieritas – 2.....	58
Tabel 4.17 Pengujian Multikolinieritas – 2.....	59
Tabel 4.18 Pengujian Heteroskedastisitas– 2.....	60
Tabel 4.19 Tabel Koefisien Persamaan Regresi Linear .....	61
Tabel 4.20 Tabel Koefisien Determinasi 2 .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Empirik .....	30
Gambar 4.1 Pengujian normalitas - 1.....	51
Gambar 4.2 Pengujian Heterokedastisitas – 1.....	54
Gambar 4.3 Pengujian normalitas - 2.....	58
Gambar 4.4 Pengujian Heterokedastisitas - 2 .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner .....	77
Lampiran 2 : Tabulasi data .....	82
Lampiran 3 : Hasil output program SPSS 16 .....	85