

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1. Loyalitas Pelanggan	15
2.1.2. Kepuasan pelanggan.....	20
2.1.3. <i>Customer Engagement</i>	22
2.1.4. Harga.....	26

2.1.5.	Fasilitas	28
2.2.	Pengembangan Hipotesis dan Kerangka Penelitian	30
2.2.1.	Hubungan <i>Customer Engagement</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.2.2.	Hubungan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	31
2.2.3.	Hubungan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32
2.2.4.	Hubungan <i>Customer Engagement</i> terhadap Kepuasan pelanggan	33
2.2.5.	Hubungan Harga terhadap Kepuasan pelanggan	34
2.2.6.	Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan	34
2.2.7.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.3.	Modal Empirik Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		38
3.1.	Jenis Penelitian	38
3.2.	Populasi dan Sampel	38
3.3.	Metode Pengumpulan Data	39
3.4.	Jenis dan Sumber Data	41
3.5.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.6.	Teknik Analisis Data.....	42
3.6.1.	Analisis Deskriptif Variabel.....	42
3.6.2.	Analisis Kuantitatif	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1.	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
4.1.2.	Deskripsi Tanggapan responden.....	53
4.1.3.	Analisis Data	59
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik	61

4.1.5.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.1.6.	Hasil Pengujian Hipotesis	67
4.1.7.	<i>Hasil Uji F</i>	70
4.1.8.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	71
4.1.9.	Hasil Uji Sobel Test	72
4.2.	Pembahasan.....	75
4.2.1.	Hubungan <i>Customer Engagement</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	75
4.2.2.	Hubungan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.2.3.	Hubungan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
4.2.4.	Hubungan <i>Customer Engagement</i> terhadap Kepuasan pelanggan	78
4.2.5.	Hubungan Harga terhadap Kepuasan pelanggan	79
4.2.6.	Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan pelanggan	80
4.2.7.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	81
BAB V PENUTUP.....		83
5.1.	Kesimpulan.....	83
5.2.	Keterbatasan Penelitian	84
5.3.	Saran.....	85
5.4.	Agenda Penelitian Mendatang.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pelanggan <i>Barbershop</i> Urban Cut Tahun 2017 - 2018	10
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian dan Pengukuran	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4. 2. Kategorisasi Variabel <i>Customer Engagement</i>	54
Tabel 4. 3. Kategorisasi Variabel Harga	55
Tabel 4. 4. Kategorisasi Variabel Fasilitas	56
Tabel 4. 5. Kategorisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4. 6. Kategorisasi Variabel Loyalitas	58
Tabel 4. 7. Uji Validitas	60
Tabel 4. 8. Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 9. Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4. 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.	64
Tabel 4. 12. Hasil Uji Regresi Linier	65
Tabel 4. 13. Hasil Uji Parsial (Uji t)	67
Tabel 4. 14. Hasil Uji Simultan.....	70
Tabel 4. 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1. Uji Intervening Customer Engagement Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	72
Gambar 4. 2. Uji Intervening Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	73
Gambar 4. 3. Uji Intervening Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2. Hasil Olah Distribusi Frekuensi	95
Lampiran 3. Hasil Uji Reabilitas.....	96
Lampiran 4. Hasil Uji Regresi	101