

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Perilaku Konsumen	9
2.1.2 Model Perilaku Pembelian	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan	15
2.1.5 Kesenjangan Kualitas Layanan	16
2.1.6 Kepuasan Konsumen	18

2.1.7 Metode Pengukuran dan Pemantauan Kepuasan	
Konsumen	20
2.1.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	
Pelanggan	21
2.1.9 Loyalitas Pelanggan	23
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Pengembangan Hipotesis	29
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	
Pelanggan	29
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas	
Pelanggan	30
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas	
Pelanggan	31
2.4 Kerangka Pikir	32

III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel	34
3.3 Sumber Data	35
3.3.1 Data Primer	35
3.3.2 Data Sekunder	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.4.1 Questioner	35
3.4.2 Interview	36
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	37
3.6.1 Instrumen Penelitian	37

3.6.2	Pengolahan dan Analisis Data	38
3.6.3	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	40
3.6.4	Pengujian Model <i>Partial Least Square</i> (PLS)	42
IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Responden	44
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	44
4.1.2	Usia Responden	45
4.1.3	Pendidikan Responden	45
4.1.4	Berapa Kali Responden Menggunakan Jasa Rumah Makan Rasa Sama	46
4.2	Analisis Kualitatif	47
4.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.2.2	Variabel Kepuasan Pelanggan	51
4.2.3	Variabel Loyalitas Pelanggan	56
4.3	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	59
4.3.1	Analisis Data Outer Model	61
4.3.2	Pengujian Model Struktural (Inner Model)	64
4.4	Pembahasan	66
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
V	PENUTUP	
5.1	Simpulan	72
5.2	Saran	73

5.3 Keterbatasan	74
5.4 Agenda Penelitian Yang Akan Datang	74

VI DAFTAR PUSTAKA

VII LAMPIRAN