

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.2 Customer Satisfaction	14
2.3 People.....	16
2.4 Process	18
2.5 Hubungan Logis Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	20
2.5.1 Hubungan People Terhadap Customer Satisfaction	20
2.5.2 Hubungan Process Terhadap Customer Satisfaction.....	20
2.5.3 Hubungan People Terhadap Customer Loyalty.....	21
2.5.4 Hubungan Process terhadap Customer Loyalty.....	22
2.5.5 Hubungan Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	22
2.6 Model Empirik	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi.....	25

3.2.2 Sampel	25
3.3 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	27
3.3.1 Sumber Data	27
1. Data Primer	27
2. Data Sekunder	27
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Definisi Oprasional Variabel dan Indikator.....	29
3.5 Teknik Analisis Data	31
3.5.1 Uji Instrumen	31
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6 Metode Analisis Data	35
3.6.1 Analisis Kualitatif	35
3.6.2 Analisis Kuantitatif	35
3.6.3 Uji <i>Path</i>	36
3.6.4 Pengujian Hipotesis	36
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum Responden	44
4.2. Deskripsi Persepsi Responden	45
4.2.1. Deskripsi Variabel <i>People</i>	46
4.2.2. Deskripsi Variabel <i>Process</i>	47
4.2.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	49
4.2.4. Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	51
4.3. Hasil Analisis Data	52
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
4.3.1.1. Uji Validitas	52
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	53
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	55
1. Uji Normalitas	55
2. Pengujian Multikolinieritas.....	57
3. Pengujian Heteroskedastisitas	57
4.3.3. Analisis Jalur	61

4.3.3.1 Model 1 : Faktor Mempengaruhi Kepuasan	61
1. Variabel People terhadap Kepuasan Pelanggan	62
2. Variabel Process terhadap Kepuasan Pelanggan....	63
4.3.3.2 Model 2 : Faktor Mempengaruhi Loyalitas	63
1. Variabel Process terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
2. Variabel Process terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
3. Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
4.3.4. Uji Mediasi	66
4.4. Pembahasan.....	68
4.4.1 Pengaruh People terhadap Kepuasan.....	68
4.4.2 Pengaruh Process terhadap Kepuasan	69
4.4.3 Pengaruh People terhadap Loyalitas.....	70
4.4.4 Pengaruh Process terhadap Loyalitas	70
4.4.5 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas.....	71
4.4.6 Pengaruh People terhadap Loyalitas melalui kepuasan.....	72
4.4.7 Pengaruh Process terhadap Loyalitas melalui kepuasan	73
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengunjung Armina Care and Beauty Clinic Demak Tahun 2016-2017.....	6
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian	30
Tabel 4.1 Umur Responden.....	44
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai People.....	46
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Process</i>	48
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	50
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	51
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas.....	53
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas	53
Tabel 4.8 Uji Normalitas	56
Tabel 4.9 Pengujian Multikolinieritas	57
Tabel 4.10 Model Regresi	61
Tabel 4.11 Model Regresi 2	63
Tabel 4.12 Uji mediasi People terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan pelanggan.....	67
Tabel 4.13 Uji mediasi Process terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Empirik	24
Gambar 4.1 Uji Normalitas	55
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	58
Gambar 4.3 Pengujian Heterokedastisitas.....	58