

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Pernyataan Kesiapan Publikasi Karya Ilmiah	vi
Motto	vii
Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
Abstrak	xvii
Abstract	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	13
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	17
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	18
G. Penegasan Variabel	19
H. Sistematika Penelitian.....	24
BAB II LANDASAN TEORI	26
A. <i>Expectation Confirmation Theory</i> (ECT)	26

B. Loyalitas Pelanggan	30
C. Kualitas Pelayanan	42
D. Harga	49
E. Kelengkapan Produk	58
F. Kepuasan Pelanggan	64
G. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kelengkapan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi	75
H. Penelitian Terdahulu	88
I. Kerangka Konseptual	97
J. Hipotesis Penelitian	98
BAB III METODE PENELITIAN	100
A. Pendekatan dan Jenis Pendekatan	100
B. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel, dan Sampel Penelitian	101
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	105
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	108
E. Analisis Data	112
BAB IV HASIL PENELITIAN	118
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	118
B. Deskripsi Responden	120
C. Deskripsi Variabel Penelitian	123
D. Pengujian Analisis Data	135
BAB V PEMBAHASAN	155
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Golden Swalayan Kediri	155
B. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Golden Swalayan Kediri	160
C. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Golden Swalayan Kediri	166
D. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Golden Swalayan Kediri	172

E. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Golden Swalayan Kediri	179
F. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Golden Swalayan Kediri.....	185
G. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Golden Swalayan Kediri	190
H. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Golden Swalayan Kediri	195
I. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Golden Swalayan Kediri.....	200
J. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Golden Swalayan Kediri	205
K. Implikasi Teoritis	210
L. Implikasi Manajerial dalam Perpektif Islam.....	211
BAB VI PENUTUP	214
A. Kesimpulan	214
B. Saran	215
DAFTAR PUSTAKA.....	226
LAMPIRAN-LAMPIRAN	234

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skor Jawaban Responden.....	108
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian.....	110
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	121
Tabel 4.2 Usia Responden.....	121
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	122
Tabel 4. 4 Frekuensi Pembelian	123
Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	124
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Harga (X2).....	126
Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Kelengkapan Produk (X3).....	128
Tabel 4. 8 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	130
Tabel 4. 9 Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	133
Tabel 4. 10 <i>Outer Loading</i>	137
Tabel 4. 11 <i>Average variance extracted</i> (AVE).....	138
Tabel 4. 12 <i>Cross Loading</i>	139
Tabel 4. 13 <i>Heterotrait Monotrait Ratio</i> (HTMT)	141
Tabel 4. 14 <i>Fornell Larcker Criterion</i>	142
Tabel 4. 15 <i>Composite Reliability</i>	144
Tabel 4. 16 Nilai <i>R-Square</i>	145
Tabel 4. 17 Nilai VIF.....	146
Tabel 4. 18 Nilai <i>F-Square</i>	147
Tabel 4. 19 <i>Q²predict</i>	149
Tabel 4. 20 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Konseptual	97
Gambar 4. 1 Hasil Uji <i>Bootsrapping</i>	150

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	234
Lampiran 2 Hasil Prasurvei 30 Pelanggan	235
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	236
Lampiran 4 Tabulasi Data	241
Lampiran 5 <i>Outer Model</i>	258
Lampiran 6 <i>Inner Model</i>	261
Lampiran 7 Uji Hipotesis	263
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	264
Lampiran 9 Kartu Kendali Bimbingan.....	265
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	278