

DAFTAR ISI

JUDUL.....	
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	8
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	26
2.3. Kerangka Pemikiran	32
2.4. Hipotesis	35
BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.2. Metode Penelitian	37
3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian	37
3.4. Metode Penentuan Populasi atau Sampel	41
3.5. Prosedur Pengumpulan Data.....	42
3.6. Metode Analisis	43

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskriptif Unit Analisis	50
4.2. Hasil Pengujian dan Pembahasan.....	54
4.3. Implikasi Manajerial	70

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	<i>Tabel Pra Survei Kepuasan Pelanggan Alfamidi Cempaka Putih</i>	3
1.2	<i>Tabel Pra Survei Loyalitas Pelanggan Alfamidi Cempaka Putih</i>	3
2.1	Ekspektasi, Performa Produk, dan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2	Tabel Penelitian Terdahulu	33
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	40
3.2	Skala Likert	42
4.1	Pernah atau tidak berbelanja di Alfamidi lebih dari dua kali.....	51
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	57
4.6	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	55
4.7	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	56
4.8	Uji Validitas Kenyamanan Lokasi	56
4.9	Uji Reliabilitas.....	57
4.10	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	58
4.11	Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	61
4.12	Analisis Deksriptif Kenyamanan Lokasi.....	65
4.13	Uji <i>Goodness Of Fit</i>	67
4.14	Uji Multikolinearitas.....	69

4.15 Uji Regresi Berjenjang.....	69
4.16 Uji t variabel Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	70
4.17 Analisis Determinasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	<i>Impact on Customer Loyalty and Its Moderating Impact</i>	29
2.2	<i>Customer Satisfaction-Customer Loyalty Relationship</i>	30
2.3	<i>Beyond Satisfaction;The Relative Importance of Moderating</i>	31
2.4	<i>E-Satisfaction and E-Loyalty A Contingency Framework</i>	32
2.5	Kerangka Pemikiran.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1.	Kuisisioner Penelitian
2.	Rekapitulasi Final Kuisisioner Kepuasan Pelanggan
3.	Rekapitulasi Final Kuisisioner Loyalitas Pelanggan
4.	Rekapitulasi Final Kuisisioner Kenyamanan Lokasi
5.	Hasil uji Goodness Of Fit
6.	Hasil Uji Multikolinearitas
7.	Hasil Analisis Regresi Berjenjang
8.	Hasil Uji t
9.	Hasil Uji F