

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	9
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	10
2.1.3 <i>Service Quality</i>	11
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Model Penelitian	18

2.4 Kerangka Pemikiran.....	18
2.5 Pengembangan Hipotesis	20
2.5.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.5.2 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.5.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	22
2.5.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	23
2.5.5 Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	24
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel.....	27
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.3 Data Penelitian	28
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	28
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.3 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.4 Teknik Analisis Data.....	31
3.4.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.1.1 Profil Objek Penelitian	35
4.2 Karakteristik Responden	36
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	37
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan Untuk Perawatan di Rahmie Clinic	38
4.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	39

4.3.1 Variabel <i>Customer Loyalty</i>	39
4.3.2 Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	41
4.3.3 Variabel <i>Service Quality</i>	42
4.3.4 Variabel <i>Trust</i>	44
4.4 Hasil Pengujian Analisis Model.....	45
4.4.1 Pengujian Outer Model	46
4.4.2 Pengujian Inner Model.....	52
4.4.3 Pengujian Hipotesis.....	53
4.5 Pembahasan.....	56
4.5.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> (X1) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Z) pada Rahmie Clinic Gresik.....	56
4.5.2 Pengaruh <i>Trust</i> (X2) terhadap <i>Customer Satisfaction</i> (Z) pada Rahmie Clinic Gresik.....	58
4.5.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> (Z) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y) pada Rahmie Clinic Gresik.....	60
4.5.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> (X1) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y) pada Rahmie Clinic Gresik	61
4.5.5 Pengaruh <i>Trust</i> (X2) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y) pada Rahmie Clinic Gresik.....	62
BAB 5 PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	114