

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.	1
1.2. Identifikasi Masalah.	10
1.3. Tujuan Penelitian.	11
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	12
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Keterlibatan Pelanggan	14
2.1.1.1 Pengertian Keterlibatan Pelanggan	14
2.1.1.2 Proses Keterlibatan Pelanggan	20
2.1.1.3 Indikator Keterlibatan Pelanggan	23
2.1.1.4 Hirarki Keterlibatan Pelanggan	24
2.1.2 Kualitas Pelayanan	25
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.2.3 Strategi Kualitas Pelayanan	33
2.1.2.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	35

2.1.3	Kepuasan Pelanggan.....	36
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	36
2.1.3.2	Survei Kepuasan Pelanggan.....	39
2.1.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	42
2.1.3.4	Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	45
2.1.4	Loyalitas Pelanggan.....	48
2.1.4.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	49
2.1.4.2	Faktor yang Memengaruhi Loyalitas.....	50
2.1.4.3	Indikator Loyalitas Pelanggan	52
2.1.4.4	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	54
2.1.4.5	Merancang dan Menciptakan Loyalitas.....	56
2.1.4.6	Tahapan Loyalitas Pelanggan	58
2.1.4.7	Pembentukan dan Keuntungan Loyalitas Pelanggan.....	60
2.1.4.8	Jenis dan Tingkatan Loyalitas	61
2.1.4.9	Dimensi Loyalitas Pelanggan	63
2.1.4.10	Hukum Loyalitas Pelanggan	64
2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	67
2.2	Kerangka Pemikiran	73
2.3	Hipotesis	79

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	81
3.1.1	Sejarah Berdirinya Plaza Asia Tasikmalaya	81
3.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	84
3.1.3	Kegiatan Usaha.....	86
3.2	Metode Penelitian.....	87
3.2.1	Operasionalisasi Variabel	87
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	90
3.2.2.1	Jenis Data ..	90
3.2.2.2	Populasi	91
3.2.2.3	Sampel.....	91
3.2.3	Model Penelitian.....	93
3.2.4	Teknik Analisis Data	93
3.2.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	94
3.2.4.2	Analisis terhadap Kuesioner	95
3.2.4.3	Metode <i>Succesive Interval</i>	96
3.2.4.4	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	97
3.2.4.5	Pengujian Hipotesis.....	108

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	110
------	------------------------	-----

4.1.1	Analisis Deskriptif Responden.....	110
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel	112
4.1.2.1	Keterlibatan Pelanggan Plaza Asia	114
4.1.2.2	Kualitas Pelayanan Plaza Asia.....	117
4.1.2.3	Kepuasan Pelanggan Plaza Asia	122
4.1.2.4	Loyalitas Pelanggan Plaza Asia	126
4.1.3	Analisis Data	131
4.1.4	Analisis Konfirmatori	132
4.1.4.1	Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen	132
4.1.4.2	Analisis Konfirmatori Variabel Endogen.....	136
4.1.5	Uji Atas Asumsi-Asumsi SEM	139
4.1.5.1	Uji Normalitas	139
4.1.5.2	Evaluasi <i>Outlier</i>	141
4.1.5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	142
4.1.5.4	Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas	147
4.1.5.5	Interpretasi dan Modifikasi Model	147
4.1.6	Analisis (<i>Structural Equation Model</i>) SEM	148
4.1.7	Pengujian Hipotesis	152
4.2	Pembahasan	159
4.2.1	Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	159
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	160
4.2.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	160
4.2.4	Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	161
4.2.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	162
4.2.6	Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	162

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	164
5.2.	Saran.....	166

DAFTAR PUSTAKA	168
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	173
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	68
3.1	Operasionalisasi Variabel	88
3.2	Pengembangan Model Berbasis Teori	98
3.3	Model Persamaan Struktural.....	101
3.4	Model Pengukuran	101
4.1	Klasifikasi Penelitian Untuk Setiap Indikator Variabel	113
4.2	Rekapitulasi Skor Keterlibatan Pelanggan	114
4.3	Klasifikasi Penilaian Variabel X ₁ Keseluruhan	117
4.4	Rekapitulasi Skor Kualitas Pelayanan	118
4.5	Klasifikasi Penilaian Variabel X ₂ Keseluruhan	122
4.6	Rekapitulasi Skor Kepuasan Pelanggan	123
4.7	Klasifikasi Penilaian Variabel Y Keseluruhan	125
4.8	Rekapitulasi Skor Loyalitas Pelanggan	127
4.9	Klasifikasi Penilaian Variabel Z Keseluruhan	130
4.10	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	135
4.11	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	138
4.12	Uji Normalitas	139
4.13	Uji Validitas	142
4.14	Perhitungan <i>Construct Reliability</i>	144
4.15	Perhitungan <i>Construct Variance Extracted</i>	146

4.16	Uji <i>Full Model Goodness of Fit</i> SEM	151
4.17	Uji Hipotesis	152
4.18	Pengaruh Variabel	152
4.19	Pengaruh Langsung	156
4.20	Pengaruh Tidak Langsung	157
4.21	Pengaruh Total	157

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Kunjungan ke Mall	3
2.1	Struktur <i>Engagement</i>	20
2.2	Hirarki <i>Customer Engagement</i>	24
2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	31
2.4	Kepuasan Pelanggan	43
2.5	Piramida Loyalitas Pelanggan	58
2.6	Paradigma Penelitian	79
3.1	Diagram Jalur.....	92
3.2	Model Penelitian	100
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	110
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	111
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	112
4.4	Hasil Uji <i>Full Model Structural Equation Model</i> (SEM) sebelum drop indikator	148
4.5	Hasil Uji <i>Full Model Structural Equation Model</i> (SEM) setelah drop indikator.....	150

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Jadwal Penelitian	173
2.	Struktur Organisasi Perusahaan	174
3.	Kuesioner	175
4.	Data Ordinal X_1 , X_2 , Y dan Z.....	179
5.	Hasil Perhitungan AMOS	218