

**DAFTAR ISI**

**Halaman**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Sistematika Skripsi.....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. <i>Perceived Value</i> .....	11
2.1.1.1. Definisi <i>Perceived Value</i> .....	11
2.1.1.2. Berbagai Unsur dalam <i>Perceived Value</i> .....	13
2.1.2. <i>Service Quality</i> .....	14
2.1.2.1. Konsep dan Karakteristik <i>Service Quality</i> ...	14
2.1.2.2. Prinsip-Prinsip <i>Quality Service</i> .....	17
2.1.2.3. Karakteristik <i>Service Quality</i> .....	18
2.1.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Service Quality</i> .....	19
2.1.2.5. Indikator <i>Service Quality</i> .....	22

2.1.3.	Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.3.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.3.2.	Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan....	26
2.1.4.	<i>Customer Loyalty</i> .....	27
2.1.4.1.	Konsep <i>Customer Loyalty</i> .....	27
2.1.4.2.	Manfaat dan Karakteristik <i>Customer Loyalty</i> .....	29
2.1.4.3.	Dimensi Tahapan dalam <i>Customer Loyalty</i> .	30
2.1.4.4.	Jenis-Jenis dan Indikator Pengukuran dalam <i>Customer Loyalty</i> .....	32
2.1.4.5.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i> .....	34
2.1.4.6.	Indikator <i>Customer Loyalty</i> .....	35
2.2.	Penelitian Sebelumnya .....	35
2.2.1.	<i>Impact of Service Quality, Trust and Perceived Value on Customer Loyalty in Malaysia Services Industries</i> .....	35
2.2.2.	<i>Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Automobile Repair Services Sector</i> .....	36
2.2.3.	<i>Service Quality Evaluation and the Mediating Role of Perceived Value and Customer Satisfaction in Customer Loyalty</i> .....	36
2.3.	Hubungan Antar Variabel .....	37
2.3.1.	Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.3.2.	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.3.3.	Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	38
2.3.4.	Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	38

2.3.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	39
2.3.6.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	39
2.3.7.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	40
2.4.	Kerangka Konseptual .....	41
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian .....	42
3.2.	Populasi dan Sampel .....	42
3.2.1.	Populasi .....	42
3.2.2.	Sampel .....	42
3.3.	Identifikasi Variabel .....	43
3.4.	Definisi Operasional Variabel .....	44
3.4.1.	<i>Perceived Value</i> .....	44
3.4.2.	<i>Service Quality</i> .....	44
3.4.3.	Kepuasan Pelanggan .....	45
3.4.4.	<i>Customer Loyalty</i> .....	46
3.5.	Jenis dan Sumber Data .....	47
3.6.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6.1.	Studi Pendahuluan .....	47
3.6.2.	Studi Literatur .....	47
3.6.3.	Studi Lapangan .....	47
3.7.	Teknik Analisis Data .....	49
3.7.1.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
3.7.2.	Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	50
3.7.3.	Uji Hipotesis .....	50
3.7.4.	Uji Mediasi .....	51

<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	53
4.1.1	Sejarah Singkat.....	53
4.1.2	Visi dan Misi .....	53
4.1.3	Sejarah Singkat.....	53
4.2	Hasil Penelitian .....	53
4.2.1	Analisis Deskriptif Karakteristik.....	53
4.2.2	Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	54
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	59
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.2.5	Sobel Test.....	68
4.3	Pembahasan.....	68
<b>BAB 5</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1	Kesimpulan .....	75
5.2	Keterbatasan.....	76
5.3	Saran .....	76
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1</b> Hasil Survey Awal Peneliti.....	4
<b>Tabel 1.2</b> Data Pelanggan Akuisisi dan Retensi .....	4
<b>Tabel 4.1</b> Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	53
<b>Tabel 4.2</b> Deskripsi Usia Responden .....	54
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Deskriptif <i>Perceived Value</i> ( $X_1$ ).....	55
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Deskriptif <i>Service Quality</i> ( $X_2$ ) .....	56
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Deskriptif Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ) .....	57
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Deskriptif <i>Customer Loyalty</i> ( $Y$ ).....	58
<b>Tabel 4.7</b> Uji Validitas .....	59
<b>Tabel 4.8</b> Uji Reliabilitas .....	60
<b>Tabel 4.9</b> Analisis Regresi Linier Berganda Jalur Sub-Struktur 1 .....	60
<b>Tabel 4.10</b> Analisis Regresi Linier Berganda Jalur Sub-Struktur 2 .....	61
<b>Tabel 4.11</b> Analisis Regresi Linier Berganda Jalur Sub-Struktur 1 .....	63
<b>Tabel 4.12</b> Analisis Regresi Linier Berganda Jalur Sub-Struktur 2 .....	63
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Analisis Pengaruh Secara Simultan Jalur Sub-Struktur 1	64
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Analisis Pengaruh Secara Simultan Jalur Sub-Struktur 2	65
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Analisis Varians Hubungan Secara Parsial .....	65
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Pengaruh Variabel Mediasi dengan Sobel Test.....	68

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.1.</b> Rumah Sakit Umum dan Khusus di Wilayah Indonesia Th.2014 – 2017 .....	2
<b>Gambar 2.1.</b> Model Gap Kualitas Pelayanan Jasa .....	16
<b>Gambar 2.2.</b> Konsep kepuasan pelanggan .....	24
<b>Gambar 2.3.</b> Kerangka Konseptual .....	41

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner .....	82
Lampiran 2	Data Penelitian .....	85
Lampiran 3	Statistik Deskriptif .....	97
Lampiran 4	Uji Validitas .....	103
Lampiran 5	Uji Reliabilitas .....	106
Lampiran 6	Uji Regresi .....	109
Lampiran 7	Similarity.....	112