

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 . Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Variasi Produk	26
2.2.2 Kualitas Pelayanan	26
2.2.3 <i>Word Of Mouth</i>	28
2.2.4 Lokasi	29
2.2.5 Peningkatan Volume Penjualan	30
2.2.6 Loyalitas Pelanggan	32
2.2.7 Hubungan Antara Varian Produk, Kualitas Pelayanan, <i>Word Of Mouth</i> Dan Lokasi Dengan Peningkatan Volume Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan	33
2.3 Kerangka Berpikir	35
2.4 Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	40
3.2 Jenis Penelitian	40
3.3 Teknik Penarikan Sampel	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel	41
3.3.3 Teknik Sampling	41
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.4.1 Sumber Data	42
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Operasional Variabel	44
3.6 Metode Analisa Data	48
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.6.2 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	49
3.6.3 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	49
3.6.4 Model pengukuran (<i>outer model</i>)	50
3.6.5 Model struktural (<i>Inner model</i>)	54
3.6.6 Uji Mediasi	55
3.6.7 Uji Mediasi Uplison (V).....	55
3.6.8 Uji Hipotesis	56
3.7 Jadwal Penelitian	57
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	58
4.1 Sejarah Singkat Usaha	58
4.2 Lokasi Usaha	59
4.3 Visi Misi Usaha	59
4.4 Ketenagakerjaan	59
4.5 Tujuan Usaha	60
4.6 Rencana Strategis	60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Karakteristik Responden	62
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	64

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
5.2 Deskripsi Jawaban Responden	67
5.2.1 Analisis Deskriptif pada Variabel Variasi Produk	67
5.2.2 Analisis Deskriptif pada Variabel Kualitas Pelayanan	68
5.2.3 Analisis Deskriptif pada Variabel <i>Word Of Mouth</i>	70
5.2.4 Analisis Deskriptif pada Variabel Lokasi	72
5.2.5 Analisis Deskriptif pada Variabel Peningkatan Volume Penjualan	73
5.2.6 Analisis Deskriptif pada Variabel Loyalitas Pelanggan	74
5.3 Evaluasi Model	76
5.3.1 Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	76
5.3.2 Model Struktural (<i>inner model</i>)	87
5.3.3 Uji Mediasi	89
5.3.4 Uji Mediasi Upsilon (V).....	91
5.4 Pengujian Hipotesis	93
5.5 Hasil dan Pembahasan	98
5.5.1 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Peningkatan Volume Penjualan	98
5.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan	99
5.5.3 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Peningkatan Volume Penjualan	100
5.5.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Peningkatan Volume Penjualan	101
5.5.5 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	102
5.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	102
5.5.7 Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	103
5.5.8 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	104
5.5.9 Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan	105
5.5.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan	105

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	107
6.1 Kesimpulan	107
6.1.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	107
6.1.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	107
6.1.3 Uji Mediasi	107
6.1.4 Uji Hipotesis	108
6.2 Saran	109
6.1.1 Bagi Peneliti Selanjutnya	109
6.1.1 Bagi Toko Oleh-oleh Khas Lamongan Hj. Fatimah	109
6.1.1 Bagi Pelaku Bisnis	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	