

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	viii
RINGKASAN.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1. Pemasaran.....	18
2.2.2. Lokasi .....	19
2.2.3. Fasilitas.....	21
2.2.4 Harga .....	23
2.2.5 Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.6 Loyalitas Konsumen.....	26
2.2.7 Keputusan Pembelian.....	28
2.2.8 Hubungan antara Lokasi, fasilitas, harga dan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen dimediasi keputusan pembelian .....	31
2.3 Kerangka Berpikir .....	32
2.4 Hipotesis.....	34

BAB III METODE PENELITIAN .....	37
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	37
3.2 Jenis Penelitian.....	37
3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	37
3.3.1 Populasi .....	37
3.3.2 Sampel .....	38
3.3.3 Teknik Sampling .....	39
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.4.1 Sumber Data .....	39
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5 Operasional Variabel .....	41
3.5.1 Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	41
3.5.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ).....	44
3.6 Metode Analisis Data .....	47
3.6.1 Uji Model Pengukuran ( <i>Outher Model</i> ) .....	47
3.6.2 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	49
3.6.3 Uji Mediasi .....	51
3.6.4 Uji Hipotesis .....	51
3.7 Jadwal penelitian.....	53
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN .....	54
4.1 Sejarah singkat Perusahaan .....	54
4.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	54
4.3 Ketenagakerjaan.....	54
4.4 Sasaran dan tujuan perusahaan .....	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	56
5.1 Karakteristik Responden.....	56
5.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	58
5.2.1 Persepsi Responden Variabel Lokasi (X1) .....	58
5.2.2 Persepsi Responden Variabel Fasilitas (X2).....	58
5.2.3 Persepsi Responden Variabel Harga (X3) .....	59
5.2.4 Persepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X4) .....	59
5.2.5 Persepsi Responden Variabel Keputusan Pembelian (Z).....	60

5.2.6 Persepsi Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	60
5.3 Evaluasi Model .....	61
5.3.1 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	61
5.3.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model) .....	68
5.4 Uji Mediasi .....	69
5.5 Uji Hipotesis.....	72
5.6 Pembahasan.....	75
5.6.1 Pengaruh lokasi terhadap loyalitas konsumen.....	76
5.6.2 Pengaruh fasilitas terhadap loyalitas konsumen.....	76
5.6.3 Pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen .....	77
5.6.4 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen...	78
5.6.5 Pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian.....	78
5.6.6 Pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian.....	79
5.6.7 Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian .....	79
5.6.8 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	80
5.6.9 Pengaruh keputusan pembelian terhadap loyalitas konsumen.....	81
BAB VI_KESIMPULAN DAN SARAN .....	82
6.1 Kesimpulan.....	82
6.1.1 Model pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	82
6.1.2 Model Structural (Inner model).....	82
6.1.3 Uji Mediasi .....	83
6.1.4 Uji Hipotesis .....	83
6.2 Saran .....	84
6.2.1 Bagi Universitas .....	84
6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	84
6.2.3 Bagi pemilik usaha .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Bobot Nilai Kuesioner .....	41
Tabel 3.2 Tabel Indikator Variabel .....	45
Tabel 3.3 Tabel Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 5. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi (X1).....	58
Tabel 5. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fasilitas (X2) .....	58
Tabel 5. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X3) .....	59
Tabel 5. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X4) ...	59
Tabel 5. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel keputusan pembelian (Z)...	60
Tabel 5. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen (Y).	60
Tabel 5. 11 <i>Convergent Validity</i> .....	61
Tabel 5. 12 <i>Cross Loading</i> .....	64
Tabel 5. 13 Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	66
Tabel 5. 14 Uji <i>R-Square</i> .....	69
Tabel 5. 15 <i>Path Coefficient</i> .....	69
Tabel 5. 16 <i>Specific Indirect Effect</i> .....	70
Tabel 5. 17 Uji Hipotesis .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	33
Gambar 5. 1 Model <i>Structural</i> .....	68