**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN** i

**LEMBAR PERNYATAAN** ii

**ABSTRAK** iii

**KATA PENGANTAR** iv

**DAFTAR ISI** vi

**DAFTAR TABEL** xi

**DAFTAR GAMBAR** xii

**DAFTAR LAMPIRAN** xiii

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Perumusan Masalah 6
  3. Tujuan Penelitian 7
  4. Manfaat Penelitian 8

**BAB II KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS**

* 1. Loyalitas 9
  2. Kepuasan Konsumen 13
  3. Kualitas Layanan 17
  4. Lokasi 21
  5. PenelitianTerdahulu 22
     1. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas 22
     2. Pengaruh lokasi terhadap loyalitas 24
     3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan 24
     4. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan 25
     5. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas 26
     6. Peran kepuasan sebagai variable intervening antara kualitas layanan dan loyalitas 27
     7. Peran kepuasan sebagai variable intervening antara lokasi dan loyalitas 28

2.6 Kerangka Konsptual 22

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

* 1. Objek Penelitian 30
  2. Populasi dan Sampel 30
     1. Populasi 30
     2. Sampel 30
     3. Metode Pengambilan Sampel 31
  3. Jenis Data dan Sumber Data 32

3.3.1 Jenis Data 32

3.3.2 Sumber Data 32

* 1. Teknik Pengumpulan Data 32
  2. Definisi Operasional Variabel 33
     1. Kualitas Layanan 33
     2. Lokasi 34
     3. Kepuasan Konsumen 34

3.5.4 Loyalitas Konsumen 35

* 1. Skala Pengukuran Variabel 36
  2. TeknikAnalisis Data 36

3.7.1 Analisa Deskriptif 37

3.7.2 Uji Instrumen 38

3.7.2.1 Uji Validitas 38

3.7.2.2 Uji Reabilitas 38

3.7.3 Uji Asumsi Klasik 39

3.7.3.1 Uji Normalitas 39

3.7.3.2 Uji Linearitas 39

3.7.3.3 Uji Multikolonearitas 39

3.7.3.4 Uji Heterokdisitas 40

3.7.3.5 Uji Regresi Linear Berganda 40

3.7.3.6 Analisis Regresi Linear Sederhana 41

3.7.3.7 Analisis Regresi Linear Bertingkat 42

3.8 Pengujian Hipotesis 43

3.8.1 Uji Koefesien Determinasi **(**) 43

3.8.2 Uji F 44

3.8.2.1 Uji T-tes Statistik 44

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

* 1. Profil Responden 45
  2. Pengujian Instrumen Penelitian 46
     1. Uji Validitas 46

4.2.1.1 Loyalitas Konsumen 47

4.2.1.2 Kepuasan Konsumen 48

4.2.1.3 Kualitas Layanan 49

4.2.1.4 Lokasi 52

* + 1. Uji Reabilitas 53
  1. Analisis Deskriptif 54
     1. Loyalitas Konsumen 54
     2. Kepuasan Konsumen 55
     3. Kualitas Layanan 56
     4. Lokasi 58
  2. Uji Asumsi Klasik 59
     1. Uji Normalitas 59
     2. Uji Linearitas 59
     3. Uji Multikolonearitas 60
     4. Uji Heteroskedastisitas 61
  3. Pengujian Hipotesis Penelitian 62
     1. Analisis Regresi Linear Berganda 62
     2. Analisis Regresi Linear Sederhana 66
     3. Hasil Ananlsis Regresi Bertingkat 67
  4. Pembahasan 72
     1. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna lapangan futsal G-Sport centre di kota Padang 72
     2. Pengaruh Lokasi terhadap loyalitas konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre di kota Padang 74
     3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre di kota Padang 75
     4. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre di kota Padang 76
     5. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas konsumen pengguna lapanggan futsal G-Sport centre di kota Padang 77
     6. Pengaruh kepuasan sebagai variable intervening antara kualitas layanan dan loyalitas konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre di kota Padang 78
     7. Pengaruh kepuasan sebagai variable intervening antara lokasi dan loyalitas konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre di kota Padang 80

**BAB V PENUTUP**

* 1. Kesimpulan 82
  2. Keterbatasan Penelitian 82
  3. Implikasi 83
  4. Saran 84

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**