

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
BAB II Telaah Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	8
2.1 Telaah pustaka dan Hipotesa.....	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	8
2.1.2 Reputasi Merek	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan	13
2.1.5 Keunggulan Bersaing	17
2.1.6 Hubungan antara kualitas pelayanan dengan keunggulan Bersaing	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	24

2.4	Definisi Operasional Variabel	25
2.4.1	Reputasi Merek	25
2.4.2	Kepuasan Pelanggan	26
2.4.3	Kualitas Pelayanan	27
2.4.4	Loyalitas Pelanggan	28
2.4.5	Keunggulan Bersaing	29
2.5	Hipotesis.....	32
BAB III Metode Penelitian		34
3.1	Jenis dan Sumber Data	34
3.2	Populasi dan Sampel	35
3.2.1	Populasi	35
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Metode Pengumpulan Data	36
3.4	Teknik Analisa	37
BAB IV Analisis Data		44
4.1	Data Deskriptif	44
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data	45
4.2.1	Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	46
4.2.2	Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	46
4.2.3	Langkah 3 : Persamaan Struktural dan Model Pengukuran .	46
4.2.4	Langkah 4 : Memilih Matrik Input dan Teknik Estimasi.....	47
4.2.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori	48
4.2.4.1.1	Analisis Faktor Konfirmatori 1	49
4.2.4.1.2	Analisis Faktor Konfirmatori 2	51
4.2.4.2	Analisis Structural Equation Modeling.....	54
4.2.5	Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi	56
4.2.6	Langkah 6 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	57
4.2.6.1	Evaluasi Univariate Outlier.....	57
4.2.6.2	Evaluasi Multivariate Outlier	58

4.2.6.3. Uji Normalitas Data	59
4.2.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas ..	60
4.2.6.5. Uji Kesesuaian –Goodness of fit.....	61
4.2.7 Analisis atas Direct Effect, Indirect Effect	61
4.2.8 Langkah 7 : Intepretasi dan Modifikasi Model.....	65
4.3 Validitas dan Reliabilitas	67
4.3.1 Convergent Validity	67
4.3.2 Uji Reliabilitas dan Variance Extract.....	68
4.3.2.1 Construct Reliability	68
4.3.2.2 Variance Extract.....	68
4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	70
4.4.1 Uji Hipotesis I	71
4.4.2 Uji Hipotesis II.....	71
4.4.3 Uji Hipotesis III	72
4.4.4 Uji Hipotesis IV	72
4.4.5 Uji Hipotesis V.....	73
4.4.6 Uji Hipotesis VI	73
4.5 Simpulan Bab IV.....	74
BAB V Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan	75
5.1 Pendahuluan	75
5.2 Kesimpulan Hipotesis	76
5.2.1 Kesimpulan Hipotesis 1	77
5.2.2 Kesimpulan Hipotesis 2	77
5.2.3 Kesimpulan Hipotesis 3	77
5.2.4 Kesimpulan Hipotesis 4	78
5.2.5 Kesimpulan Hipotesis 5	78
5.2.6 Kesimpulan Hipotesis 6	79
5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	79
5.4 Implikasi Teoritis	80
5.5 Implikasi Kebijakan	85

5.6 Keterbatasan Penelitian.....	80
5.7 Agenda Penelitian Mendatang	91
Daftar Referensi	92
Lampiran	