

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis (Sertifikasi)	ii
Halaman Persetujuan/Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Daftar Rumus	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1. Tujuan Penelitian	8
1.3.2. Kegunaan Penelitian	8
1.4. Asumsi-asumsi penting	9
1.5. Outline Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1. Telaah Pustaka	11

2.1.1.	Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2.	Mutu Pelayanan	13
2.1.3.	Citra Produk	16
2.1.4.	Mutu Produk	17
2.1.5.	Loyalitas Pelanggan	22
2.2.	Kerangka Pikir Penelitian	25
2.3.	Hipotesis	26
2.4.	Dimensionalisasi Variabel	28
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1.	Desain dan Obyek Penelitian	33
3.1.1.	Desain Penelitian	33
3.1.2.	Obyek Penelitian	34
3.2.	Jenis dan Sumber Data	34
3.3.	Populasi dan Sampel	34
3.3.1.	Populasi	34
3.3.2.	Sampel	35
3.4.	Metode Pengumpulan Data	36
3.5.	Teknik Analisis Data	36
3.5.1.	Pengembangan Model Teoritis	38
3.5.2.	Pengembangan Path Diagram	38
3.5.3.	Konversi Path Diagram Kedalam Persamaan	39
3.5.4.	Memilih Matriks Input dan Estimasi Model	39
3.5.5.	Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi	40
3.5.6.	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit	40

BAB IV ANALISIS DATA	47
4.1. Pendahuluan	47
4.2. Proses Analisis Data	47
4.2.1. Statistik Deskriptif – Karakteristik Responden	47
4.2.2. Proses dan Hasil Analisis Data	59
4.2.3. Analisis Konfirmatori dan Uji Normalitas Data	62
4.3. Evaluasi Outlier	70
4.3.1. Univariate Outlier	70
4.3.2. Multivariate Outlier	71
4.3.3. Evaluasi Multikolinearitas dan Singularitas	71
4.3.4. Analisis Structural Equation Modelling	72
4.3.5. Evaluasi Nilai Residual	74
4.3.6. Uji Kesesuaian – Goodness of Fit	76
4.4. Validitas dan Reliabilitas	76
4.4.1. Convergent Validity	76
4.4.2. Uji Reliabilitas	77
4.5. Pengujian Hipotesis Penelitian	80
4.5.1. Uji Hipotesis 1	80
4.5.2. Uji Hipotesis 2	81
4.5.3. Uji Hipotesis 3	81
4.5.4. Uji Hipotesis 4	81
4.5.5. Uji Hipotesis 5	82
4.5.6. Uji Hipotesis 6	82
4.5. Simpulan Bab IV	83

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	84
5.1. Ringkasan Penelitian	85
5.2. Kesimpulan	85
5.2.1. Kesimpulan atas Hipotesis	85
5.2.2. Kesimpulan atas Masalah Penelitian	89
5.3. Implikasi	93
5.3.1. Implikasi Teoritis	93
5.3.2. Implikasi Manajerial	95
5.4. Keterbatasan Penelitian	96
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	97

DAFTAR REFERENSI

LAMPIRAN