

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	18
1.3.1 Tujuan Penelitian	18
1.3.2 Kegunaan Penelitian	18
1.4 Sistematika Penulisan	19
BAB II TELAAH PUSTAKA	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Perilaku Konsumen	21
2.2 Pengembangan Variabel	24
2.2.1 <i>Customer Loyalty</i>	24
2.2.2 <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.2.3 <i>Service Innovation</i>	29
2.2.4 <i>Service Quality</i>	32
2.3 Penelitian Terdahulu	35
2.4 Hipotesis Penelitian	37
2.4.1 Hubungan <i>Service Innovation</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.4.2 Hubungan <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	37
2.4.3 Hubungan antara <i>Service Innovation</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	38
2.4.4 Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	39

2.4.5 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	39
2.5 Kerangka Pemikiran Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	41
3.1.1 Variabel Penelitian	41
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	42
3.2 Populasi dan Sampel	43
3.2.1 Populasi	43
3.2.2 Sampel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.3.1 Data Primer	45
3.3.2 Data Sekunder	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.5 Metode Analisis	47
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Objek Penelitian	50
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	50
4.1.2 Gambaran Responden Penelitian	51
4.2. Hasil Analisis Data	53
4.2.1 Pengujian Asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	53
4.2.2 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	62
4.2.3 Analisis Full Model SEM	74
4.2.4 Evaluasi atas Kriteria <i>Goodness of Fit Model</i>	75
4.3 Pengujian Hipotesis	77
4.4 Hasil Analisis Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effects	79
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Implikasi Teoritis	83
5.3 Implikasi Manajerial	84
5.4 Keterbatasan Penelitian	85
5.5 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89