

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Research Gap.....	6
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat teoritis	10
1.6.2 Manfaat praktis.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Perilaku Konsumen	11
2.2 Loyalitas.....	12
2.3 Sikap Loyal	13
2.4 Kualitas Pelayanan (<i>Service quality</i>)	14
2.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.4.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	16
2.5 Kualitas Produk (<i>Product quality</i>).....	17
2.5.1 Indikator Kualitas Produk.....	18

2.6	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer satisfaction</i>).....	18
2.6.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	19
2.6.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.7	Loyalitas pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	21
2.7.1	Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	21
2.7.2	Indikator Loyalitas pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	22
2.8	Penelitian Terdahulu	23
2.9	Hubungan Antar Variabel	27
2.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.9.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.9.3	Pengaruh Kualitas layanan Terhadap loyalitas Pelanggan	27
2.9.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap loyalitas Pelanggan.....	28
2.10	Kerangka Konseptual.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Populasi dan Sampel.....	29
3.2	Metode Pengumpulan Data	29
3.3	Pengujian Alat Pengumpulan Data.....	30
3.3.1	Pengujian Validitas	30
3.3.2	Pengujian Reliabilitas	31
3.4	Uji Hipotesis.....	31
3.4.1	AMOS (Analisis of Moment Structure).....	31
3.4.2	Menilai Kriteria Goodness-of-Fit	31
3.4.3	Hasil Hipotesis	34
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Deskripsi Umum Obyek Penelitian.....	36
4.2	Deskripsi Umum Responden.....	37

4.2.1 Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.2 Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Usia	37
4.2.3 Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
4.2.4 Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Penghasilan.....	38
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
4.3.1 Uji Validitas	39
4.3.2 Uji Reliabilitas	41
4.4 Analisis Asumsi SEM	42
4.4.1 Evaluasi Normalitas Data.....	42
4.4.2 Evaluasi Multivariate Outliers.....	43
4.4.3 Evaluasi Multikolonieritas dan Singularitas.....	44
4.5 Analisis Faktor Konfirmatori.....	45
4.5.1 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	45
4.5.2 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	48
4.5.3 Structural Equation Modeling (SEM)	50
4.6 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung	51
4.6.1 Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	51
4.6.2 Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	52
4.7 Pengujian Hipotesis.....	54
4.7.1 Pengujian Hipotesis 1	54
4.7.2 Pengujian Hipotesis 2	54
4.7.3 Pengujian Hipotesis 3	55
4.7.4 Pengujian Hipotesis 4	55
4.7.5 Pengujian Hipotesis 5	55
4.8 Pembahasan	56
 BAB V KESIMPULAN	 58
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	58
5.1.1 Pengujian Hipotesis 1	59
5.1.2 Pengujian Hipotesis 2	59

5.1.3 Pengujian Hipotesis 3	59
5.1.4 Pengujian Hipotesis 4	59
5.1.5 Pengujian Hipotesis 5	60
5.2 Implikasi Teoritis	60
5.3 Implikasi Manajerial	62
5.4 Keterbatasan Penelitian	63
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	73