

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	17
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4 Kualitas Layanan.....	28
2.2 Kerangka Pemikiran	37
2.3 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.1.1 Variabel Penelitian	39
3.1.2 Definisi Operasional.....	41
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.2.1 Populasi.....	44
3.2.2 Sampel.....	44

3.3	Jenis dan Sumber Data	46
3.3.1	Data Primer	46
3.3.2	Data Sekunder	47
3.4	Metode Pengumpulan Data	47
3.5	Uji Kelayakan Kuesioner	47
3.5.1	Uji Semantik	48
3.5.2	Uji Indikator Variabel	48
3.5.3	Uji Indikator Hipotesis	53
3.5.4	Uji Statistik	67
3.6	Metode Analisis	69
3.6.1	Analisis SEM	70
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		77
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	77
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	77
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	78
4.2	Evaluasi Model Pengukuran Reflektif	83
4.2.1	Uji Validitas	84
4.2.2	Uji Reliabilitas	94
4.2.3	Interpretasi Evaluasi Model Pengukuran Reflektif	95
4.3	Evaluasi Model Struktural	99
4.3.1	Uji Multikolinier	100
4.3.2	Uji Hipotesis	101
4.3.3	Uji Efek Mediasi	103
4.4	Evaluasi Kebaikan dan Keocokkan Model (Goodness of Fit)	104
BAB V PENUTUP		108
5.1	Kesimpulan Masalah Penelitian	108
5.2	Implikasi Teoritis	110
5.3	Implikasi Manajerial	113
5.4	Keterbatasan Penelitian	115
5.5	Saran untuk Penelitian Mendatang	116
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN A		123

LAMPIRAN B	129
LAMPIRAN C	137
LAMPIRAN D	143
LAMPIRAN E	148