

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Model Kepuasan-Loyalitas	17
2.1.2 Teori Perbandingan Alternatif	18
2.1.3 Kualitas Layanan	19
2.1.4 Persepsi Nilai	21
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	23
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	25
2.2 Hubungan Antar Variabel	26
2.2.1 Pengaruh Antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.2.2 Pengaruh Antara Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.2.3 Pengaruh Antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.2.4 Pengaruh Antara Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.2.5 Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	30
2.3 Penelitian Terdahulu	31
2.4 Kerangka Pemikiran.....	35
2.5 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	37
3.2 Populasi dan Sampel	39
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis	42
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47

4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	48
4.2	Analisis Data	51
4.2.1	Uji Coba Kuesioner.....	51
4.2.2	Uji Asumsi	54
4.2.3	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	62
4.2.4	Uji Validitas Konstruk	75
4.2.5	Uji Hipotesis	77
4.2.6	Uji <i>Direct Effect</i> , <i>Indirect Effect</i> , dan <i>Total Effect</i>	79
4.3	Pembahasan.....	81
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	81
4.3.2	Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pelanggan	84
4.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	87
4.3.4	Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Pelanggan.....	91
4.3.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	94
BAB V PENUTUP.....		98
5.1	Kesimpulan.....	98
5.2	Implikasi Teoretis.....	100
5.3	Implikasi Manajerial	101
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	103
5.5	Saran Penelitian Mendatang.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		105
LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN.....		110
LAMPIRAN B IDENTITAS RESPONDEN UJI COBA		116
LAMPIRAN C TABULASI DATA.....		120
LAMPIRAN D HASIL OLAH DATA UJI COBA (OUTPUT SPSS).....		129
LAMPIRAN E HASIL OLAH DATA LENGKAP (OUTPUT AMOS)		132