

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	
PERNYATAAN KEASLIAN DISERTASI .....	ii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Pengantar .....	1
1.2 Problematisasi .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Metodologi .....	7
1.5 Konteks Studi .....	9
1.6 Sistematika Disertasi .....	11
1.7 Definisi Utama .....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	14
2.1 Service Dominant Logic Theory .....	14
2.2 Pengembangan Variabel dan Hipotesis .....	27
2.3 Model Penelitian Empirik .....	77
2.4 Dimensionalisasi Variabel.....	79
BAB III METODE PENELITIAN.....	81
3.1 Pengantar .....	81
3.2 Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis .....	82
3.3 Desain Penelitian .....	83
3.4 Populasi dan Sampel .....	84
3.5 Prosedur Pengumpulan Data .....	86

3.6	Instrumen Penelitian.....	87
3.7	Proses Analisis Data.....	101
3.8	Pemenuhan Etika Penelitian.....	111
BAB 4 ANALISIS DATA .....		112
4.1	Pengantar .....	112
4.2	Pengumpulan Data .....	113
4.3	Statistik Deskriptif Profil Responden.....	114
4.4	Statistik Deskriptif Variabel.....	116
4.5	Pengujian Bias Penelitian.....	128
4.6	<i>Exploratory Factor Analysis</i> .....	134
4.7	Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	136
4.8	Analisis Model Persamaan Struktural .....	157
4.9	Uji Hipotesis.....	168
4.10	Pembahasan Temuan Penelitian .....	183
BAB 5 KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....		208
5.1	Pengantar .....	208
5.2	Kesimpulan Hipotesis.....	209
5.3	Kesimpulan atas Masalah Penelitian.....	219
5.3	Implikasi Teori .....	222
5.4	Implikasi Manajerial.....	228
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	231
5.6	Agenda Penelitian Mendatang.....	232
DAFTAR PUSTAKA .....		234
DAFTAR LAMPIRAN .....		260