

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	2
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	3
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	4
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	5
ABSTRACT.....	6
ABSTRAK .....	7
KATA PENGANTAR .....	8
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL.....	15
DAFTAR GAMBAR .....	16
DAFTAR LAMPIRAN.....	17
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Problematisasi ( <i>Research Gap</i> ) .....	10
1.3    Rumusan Masalah.....	16
1.4    Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	17
1.4.1    Tujuan Penelitian.....	17
1.4.2    Kegunaan Penelitian.....	18
1.5    Ruang Lingkup Penelitian .....	18
1.6    Sistematika Penelitian.....	19
BAB II.....	20
TELAAH PUSTAKA.....	20
2.1    Landasan Teori .....	20
2.1.1    Service-Dominant Logic (SDL) .....	20
2.2    Variabel Penelitian.....	22
2.2.1    Kualitas Layanan .....	22
2.2.2    Nilai yang Dirasakan .....	24
2.2.3    Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.4    Loyalitas Pelanggan .....	28
2.3    Pengaruh Antara Variabel.....	30

2.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.2	Pengaruh Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan..	31
2.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	32
2.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	32
2.3.5	Pengaruh Nilai yang Dirasakan terhadap Loyalitas Pelanggan...	33
2.3.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	34
2.3.7	Pengaruh Nilai yang Dirasakan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	35
2.4	Penelitian Terdahulu .....	36
2.5	Kerangka Pemikiran .....	41
<b>BAB III .....</b>		<b>43</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	43
3.1.1	Variabel Penelitian .....	43
3.1.2	Definisi Operasi Variabel .....	44
3.2	Populasi dan Sampel .....	47
3.2.1	Populasi .....	47
3.2.2	Sampel .....	47
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	48
3.3.1	Data Primer .....	48
3.3.2	Data Sekunder .....	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	51
3.5.1	Uji Validitas .....	51
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.6	Teknik Analisis Data .....	52
3.6.1	Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	54
3.6.2	Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	56
<b>BAB IV .....</b>		<b>59</b>
<b>HASIL DAN ANALISIS .....</b>		<b>59</b>

4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	59
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.2	Deskripsi Umum Responden.....	60
4.1.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.1.2.2	Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.1.2.3	Responden Berdasarkan Profesi .....	64
4.1.2.4	Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja di Super Indo. 65	
4.2	Hasil Analisis Data .....	66
4.2.1	Uji <i>Outer Model</i> .....	66
4.2.1.1	Uji Validitas Konvergen.....	67
4.2.1.2	Uji Validitas Diskriminan.....	69
4.2.1.3	Uji AVE dan <i>Composite Reliability</i> .....	71
4.2.2	Uji <i>Inner Model</i> .....	72
4.2.2.1	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	73
4.2.2.2	Koefisien Determinan ( $f^2$ ).....	74
4.2.2.3	Relevansi Prediktif ( $Q^2$ ) .....	74
4.2.3	Uji Hipotesis ( <i>Direct Effect</i> ).....	75
4.2.4	Uji Hipotesis ( <i>Indirect Effect</i> ) .....	78
4.3	Pembahasan .....	80
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
4.3.2	Pengaruh Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan..	81
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	83
4.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	84
4.3.5	Nilai yang Dirasakan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	85
4.3.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan .....	86
4.3.7	Pengaruh Nilai yang Dirasakan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	87
BAB V	.....	90
PENUTUP	.....	90
5.1	Kesimpulan Penelitian .....	90

5.2	Implikasi Teoritis .....	92
5.3	Implikasi Manajerial .....	93
5.4	Keterbatasan.....	96
5.5	Saran untuk Penelitian Mendatang .....	96
DAFTAR PUSTAKA .....		98
LAMPIRAN .....		106