

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Telaah Pustaka.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.1 Teori <i>Expectation -Disconfirmation</i> .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2 Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.4 Kualitas Layanan .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.5 Suasana Mall .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 Model dan Hipotesis .....</b>	<b>35</b>
<b>2.3.1 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>36</b>
<b>2.3.2 Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>37</b>

2.3.3	Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	38
2.3.4	Suasana Mall dan Loyalitas Pelanggan .....	39
2.3.5	Suasana Mall dan Kepuasan Pelanggan .....	40
2.4	Kerangka Pikir Teoritis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>42</b>
3.1	Jenis dan Sumber Data .....	42
3.2	Populasi dan Sampel .....	42
3.2.1	Populasi .....	42
3.2.2	Sampel .....	43
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	43
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	44
3.5	Teknik Analisis .....	46
3.5.1	Asumsi SEM .....	49
3.5.2	Uji Efek Mediasi / Sobel .....	54
3.6	Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>56</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	56
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian .....	57
4.2	Hasil Uji Asumsi SEM.....	60
4.2.1	Uji Normalitas Data .....	60
4.2.2	Uji <i>Outliers</i> .....	61
4.2.3	Uji Multikolinieritas .....	63
4.3	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA) .....	63
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konstruk Eksogen.....	63
4.3.2	Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konstruk Endogen.....	66
4.4	Analisis Model Struktur (Full Model) dengan SEM .....	69
4.5	Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Konstruk .....	73
4.5.1	Uji Validitas Konstruk.....	73

4.5.2	Uji Reliabilitas Konstruk.....	74
4.6	Analisis Pengaruh.....	75
4.7	Uji Hipotesis .....	77
4.7.1	H1: Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
4.7.2	H2: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan .....	78
4.7.3	H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan .....	79
4.7.4	H4: Suasana Mall berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan .....	80
4.7.5	H5: Suasana Mall berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan .....	81
 BAB V PENUTUP.....		83
5.1	Simpulan Hipotesis Penelitian.....	83
5.1.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif .....	83
5.1.2	Pengaruh Kualitas Layanan berpengaruh positif.....	83
5.1.3	Pengaruh Suasana Mall berpengaruh positif.....	84
5.2	Simpulan Masalah Penelitian .....	86
5.3	Implikasi.....	87
5.3.1	Implikasi Teoritis .....	87
5.3.2	Implikasi Kebijakan .....	88
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	91
5.5	Agenda Penelitian Mendatang .....	91
 DAFTAR PUSTAKA .....		93
 LAMPIRAN.....		103