

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Research Gap.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Masalah Penelitian .....	10
1.5 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.6 Tujuan Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1 Teori Service Dominant Logic .....	13
2.2 Pengembangan Variabel dan Hipotesis Penelitian .....	16
2.3 Hubungan antar Variabel dan Hipotesis Penelitian .....	26
2.4 Kerangka Penelitian .....	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.5 Metode Analisis.....	41
BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2 Analisis SEM.....	58
4.3 Interpretasi Hasil .....	84
BAB V PENUTUP.....	89
5.1 Ringkasan Penelitian .....	89
5.2 Kesimpulan Hipotesis.....	90
5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian .....	91
5.4 Implikasi Teoritis.....	96
5.5 Implikasi Manajerial.....	99
5.6 Keterbatasan Penelitian .....	102
5.7 Agenda Penelitian Mendatang.....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	105
LAMPIRAN.....	116