

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Pertanyaan Penelitian	13
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Model <i>SERVQUAL</i>	15
2.1.2 Teori Identitas Sosial (<i>Social Identity Theory</i>)	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Pengembangan Variabel.....	30
2.3.1 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	30
2.3.2 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	32
2.3.3 Identifikasi Konsumen-Perusahaan (<i>Customer-Company Identification</i>)	33
2.3.4 Niat Pembelian Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	35

2.4 Hubungan Antar Variabel	37
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Identifikasi Konsumen-Perusahaan	38
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Niat Pembelian Ulang	39
2.4.4 Pengaruh Konsumen-Perusahaan terhadap Niat Pembelian Ulang	41
2.5 Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III.....	43
METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	43
3.1.1 Variabel Penelitian	43
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.2 Populasi dan Sampel	48
3.2.1 Populasi	48
3.2.2 Sampel.....	48
3.3 Jenis dan Sumber Data	50
3.3.1 Jenis Data	50
3.3.2. Sumber Data.....	50
3.4. Metode Pengumpulan Data	51
3.4.1 Kuesioner	51
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	52
3.5 Uji Kelayakan Kuesioner	52
3.5.1 Uji Validitas	53
3.5.2 Uji Reliabilitas	54
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
3.6.1 Pengidentifikasian Konstruk Individual.....	55
3.6.2 Mengembangkan Model Pengukuran	56
3.6.3 Penentuan Desain Penelitian dan Estimasi Model	57
3.6.4 Penilaian Validitas Model Pengukuran.....	58
3.6.5 Spesifikasi Model Struktural.....	62
3.6.6 Menguji Validitas Model Struktural	63
BAB IV	65
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	65
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.2 Gambaran Umum Responden	66
4.2.1 Identitas Responden	66

4.3 Analisis Data	71
4.3.1 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	71
4.3.2 <i>CFA</i> untuk Konstruksi Variabel Eksogen.....	72
4.3.3 <i>CFA</i> untuk Konstruksi Variabel-Variabel Endogen	75
4.3.4 Uji Struktural.....	77
4.4 Analisis <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i>	79
4.4.1 Uji Normalitas Univariat dan Multivariat	79
4.4.2 Uji <i>Outliers</i>	80
4.4.3 Multikolinearitas dan Singularitas	83
4.4.4 Evaluasi Atas Nilai Residual.....	85
4.4.5 <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	85
4.5 Pengujian Hipotesis.....	87
4.5.1 Uji dan Hasil Hipotesis 1	87
4.5.2 Uji dan Hasil Hipotesis 2	87
4.5.3 Uji dan Hasil Hipotesis 3	88
4.5.4 Uji dan Hasil Hipotesis 4	88
4.6 <i>Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect</i>	88
BAB V.....	90
KESIMPULAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Implikasi Teoretis.....	93
5.3 Implikasi Manajerial	94
5.4 Keterbatasan.....	97
5.5 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	109