

## 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 .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.5. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Kualitas Layanan .....	16
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan .....	16
2.1.2. Faktor Kualitas Layanan .....	19
2.1.3. Indikator Kualitas Layanan .....	22
2.2. Fasilitas .....	24
2.2.1. Pengertian Fasilitas.....	24
2.2.2. Strategi Fasilitas.....	25
2.2.3. Indikator Fasilitas.....	26
2.3. Kepercayaan.....	27

2.3.1.	<b>Pengertian Kepercayaan .....</b>	<b>27</b>
2.3.2.	<b>Konsep Kepercayaan .....</b>	<b>28</b>
2.3.3.	<b>Indikator Kepercayaan .....</b>	<b>28</b>
2.4.	<b>Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>29</b>
2.4.1.	<b>Pengertian Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>29</b>
2.4.2.	<b>Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>32</b>
2.4.3.	<b>Indikator Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>33</b>
2.5.	<b>Hubungan antar Variabel .....</b>	<b>34</b>
2.5.1.	<b>Perspektif Strategik .....</b>	<b>34</b>
2.5.2.	<b>Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>36</b>
2.5.3.	<b>Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. ....</b>	<b>37</b>
2.5.4.	<b>Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>39</b>
2.6.	<b>Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>41</b>
2.7.	<b>Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>46</b>
2.7.1.	<b>Adanya Pengaruh pada Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>46</b>
2.7.2.	<b>Adanya Pengaruh pada Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>47</b>
2.7.3.	<b>Adanya Pengaruh pada Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....</b>	<b>49</b>
2.8.	<b>Kerangka Konseptual.....</b>	<b>51</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>52</b>
3.1.	<b>Desain Penelitian.....</b>	<b>52</b>
3.2.	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>52</b>
3.3.	<b>Operasionalisasi Variabel .....</b>	<b>53</b>
3.4.	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>55</b>
3.4.1.	<b>Data Primer .....</b>	<b>55</b>

3.4.2.	<b>Data Sekunder</b> .....	56
3.5.	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	57
3.5.1.	<i>Partial Least Square - Structural Equation Modelling</i> .....	57
3.5.2.	<b>Evaluasi Model Outer</b> .....	59
3.5.3.	<b>Evaluasi Model Inner</b> .....	63
3.5.4.	<i>Coefficient of Determination</i> .....	64
3.5.5.	<b>Uji Hipotesis</b> .....	64
3.5.6.	<b>Uji Kesesuaian Model</b> .....	65
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		67
4.1.	<b>Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif</b> .....	67
4.2.	<b>Proses dan Hasil Analisis/Komputasi Data</b> .....	68
4.2.1.	<b>Menghitung Validitas Instrumen</b> .....	68
4.2.2.	<b>Uji Reliabilitas Instrumen</b> .....	72
4.2.3.	<b>Statistik Deskriptif Jawaban Responden</b> .....	73
4.2.4.	<b>Uji Hipotesis</b> .....	84
4.3.	<b>Uji Kesesuaian Model</b> .....	87
4.4.	<b>Pembahasan</b> .....	89
4.4.1.	<b>Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Pada Kepuasan Pelanggan</b> .....	89
4.4.2.	<b>Fasilitas Berpengaruh Signifikan Pada Kepuasan Pelanggan</b> .....	92
4.4.3.	<b>Kepercayaan Memiliki Pengaruh Signifikan Pada Kepuasan Pelanggan</b> .....	94
 <b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN</b> .....		98
5.1.	<b>Simpulan</b> .....	98
5.2.	<b>Implikasi Penelitian</b> .....	99
5.2.1.	<b>Implikasi Teoretis</b> .....	99
5.2.2.	<b>Implikasi Manajerial (Kebijakan)</b> .....	100
5.3.	<b>Keterbatasan Penelitian</b> .....	103

<b>5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....</b>	<b>104</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>