

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Telaah Pustaka.....	7
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3 Kewajaran Harga	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan	12
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	17
2.4 Kerangka Berpikir	20
2.5 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.3 Sumber dan Jenis Data	22
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	23
3.5 Teknik Analisis Data.....	25

3.5.1 Evaluasi Model (<i>Outer Model</i>)	25
3.5.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	26
3.5.3 Uji Hipotesis.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.2 Pembahasan	39
BAB V PENUTUP.....	44
5.1 Ringkasan Penelitian	44
5.2 Simpulan.....	44
5.3 Implikasi.....	45
5.4 Keterbatasan Penelitian	47
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	54

FEB UNDIP