

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Tesis	ii
Sertifikasi	iii
Motto dan Persembahan	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian	11
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	11

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Penelitian terdahulu.....	12
2.1.1 Penelitian pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan..	12
2.1.2 Penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Penelitian pengaruh <i>Variety Seeking Needs</i> terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.4 Penelitian pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .	16
2.2 Telaah Pustaka	17
2.2.1 Loyalitas	17
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2 <i>Variety Seeking Needs</i>	23
2.2.3 Kualitas Produk.....	25
2.2.4 Kualitas Pelayanan	27
2.3 Hubungan antar Variabel.....	29
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.3.3 Pengaruh <i>Variety Seeking Needs</i> terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	30
2.3.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	32
2.4 Model Penelitian	34
2.5 Dimensional Variabel.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Jenis dan Sumber Data	40
3.2.1 Jenis Data.....	40
3.2.2 Sumber Data	41
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.4 Metode Pengumpulan Data dan Skala pengukuran	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.5.1 Analisis Instrumen Penelitian	49
3.5.2 Analisis Model Penelitian.....	51

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Deskripsi Responden.....	59
4.2 Uji Validitas dan Reliability Data.....	60
4.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	61
4.4 Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian	66
4.4.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	67
4.4.2 Menyusun Diagram Alur (Path Diagram)	67
4.4.3 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan	68
4.4.4 Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi.....	70
4.5 Analisis Konfirmatori.....	70
4.5.1 Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen	71
4.5.2 Analisis Konfirmatori Variabel Endogen	80
4.5.2 Analisis Konfirmatori Variabel <i>Moderating</i>	84
4.6 Analisis Full <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	89
4.7 Pengujian Hipotesis.....	103

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Kesimpulan Hipotesis	108
5.1.1 Kesimpulan Hipotesis 1	108
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis 2	108
5.1.3 Kesimpulan Hipotesis 3	109
5.1.4 Kesimpulan Hipotesis 4	109
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian	109
5.3 Implikasi Teoritis	111
5.4 Implikasi Manajerial	112
5.5 Keterbatasan Penelitian	117
5.6 Agenda Penelitian Mendatang.....	117

DAFTAR PUSTAKA.....	118
----------------------------	------------