

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Kegunaan penelitian.....	6
Bab III Tinjauan Rumah Sakit Umum	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Pengertian Bengkel....	8
2.1.2. Pengertian Pemasaran Jasa.....	8
2.1.3. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5. Pengertian Reputasi.....	18
2.1.6. Pengertian Keunggulan atribut layanan.....	19
2.1.7. Pengertian Loyalitas.....	20
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	24
2.4. Hipotesis	25
2.5. Dimensionalisasi Variabel.....	25
Bab III Metode Penelitian	30
3.1. Jenis dan Sumber Data.....	30
3.2. Populasi dan Sampel	31
3.3. Metode Pengumpulan Data	32
3.4. Teknik Analisis Data	33

Bab IV	Hasil dan Pembahasan	45
4.1.	Analisis Data Penelitian.....	45
4.2.	Pengujian SEM.....	47
4.2.1.	Evaluasi Normalitas Data.....	47
4.2.2.	Evaluasi Atas Outlier.....	48
4.2.3.	Interprestasi dan Modifikasi Model.....	50
4.3.	Uji Reliability dan Variante Extract.....	52
4.4.	Analisis Data.....	53
4.5.	Pengujian Hipotesisi.....	61
Bab V	Simpulan dan Implikasi Kebijakan.....	63
5.1.	Kesimpulan	63
5.1.1.	Simpulan Hipotesis 1.....	63
5.1.2.	Simpulan Hipotesis 2.....	63
5.1.3.	Simpulan Hipotesis 3.....	64
5.1.4.	Simpulan Hipotesis 4.....	64
5.2.	Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	65
5.3.	Implikasi Teoritis.....	66
5.4.	Implikasi Kebijakan.....	67
5.5.	Keterbatasan Penelitian.....	67
5.6.	Agenda Penelitian Mendatang.....	68

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

	4
1.1. Tabel Keluhan Pelanggan Bengkel Sinar.....	23
2.1. Penelitian Terdahulu... ..	43
3.1. Goodnes of Fit Indices.....	47
4.1. Tabel Normalitas Data.....	49
4.2. Descriptive Statistic.....	51
4.3. Standardized Residual Covariances.....	52
4.4. Reliability dan Variante Extract.....	54
4.5. Hasil Pengujian Kelayakan Model Konstruk Eksogen.....	55
4.6. Standardized Regression Weight Konstruk Eksogen.....	57
4.7. Hasil Pengujian Kelayakan Model Konstruk Endogen	57
4.8. Standardized Regression Weight Konstruk Endogen.....	59
4.9. Hasil Pengujian Kelayakan Model SEM.....	60
4.10. Standardized Regression Weight.....	61
4.11. Regression Weight SEM.....	

DAFTAR GAMBAR

	13
2.1. Gambar Konsep Kepuasan Pelanggan	24
2.2. Gambar Kerangka Pemikiran Teoritis.....	26
2.3. Dimensional Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	27
2.4. Dimensional Operasional Variabel Reputasi.....	27
2.5. Dimensional Operasional Variabel Keunggulan Layanan Atribut.....	28
2.6. Dimensional Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan.....	29
2.7. Dimensional Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan.....	54
4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	56
4.2. Analisis Faktor Konfirmatori 2.....	59
4.3. Hasil Pengujian SEM.....	