

DAFTAR ISI

	Hal
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat secara Teori	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 <i>Outline</i> Tesis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3 Loyalitas Pelanggan	16
2.4 <i>Service Quality</i>	17
2.5 <i>Perceived Value</i>	18
2.6 <i>Brand Image</i>	20
2.7 Penelitian Terdahulu	23
2.8 Relevansi Hubungan Antar Variabel	26
2.8.1 Hubungan <i>Service Quality</i> dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	26
2.8.2 Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	28
2.8.3 Hubungan <i>Perceived Value</i> dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	29

2.8.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.	31
2.9 Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Jenis Data dan Sumber Data	34
3.2.1 Jenis Data.....	34
3.2.2 Sumber Data	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi Penelitian	35
3.3.2 Teknik Sampling	36
3.3.3 Sampel Penelitian	37
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4.1 Dimensionalisasi <i>Service Quality</i>	38
3.4.2 Dimensionalisasi <i>Brand Image</i>	39
3.4.3 Dimensionalisasi <i>Perceived Value</i>	40
3.4.4 Dimensionalisasi Kepuasan Pelanggan	41
3.4.5 Dimensionalisasi Loyalitas Pelanggan	42
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1 Analisis Data Kuesioner	45
3.6.2 Structural Equation Modeling (SEM)	46
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	49
4.1.1 Uji Validitas.....	49
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.2 Analisis SEM	54
4.2.1 Pengembangan Model Teoritis.....	54
4.2.2 Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi.....	57
4.2.3 Estimasi dengan Teknik Analisis Faktor Konfirmatory	58
4.2.4 Pengembangan Diagram Alur	63
4.2.5 Menentukan Matriks Input dan Estimasi	64
4.2.6 Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit Full Model</i>	65
4.2.7 Interpretasi Model dan Modifikasi Model.....	66
4.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis	69
4.3.1 Analisis Data	69
4.3.2 Uji Hipotesis.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74

5.2 Implikasi Teoritis	76
5.3 Implikasi Manajerial	76
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.5 Agenda Penelitian Mendatang	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	85