

## DAFTAR ISI

Halaman judul .....	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Abstract .....	iv
Abstrak .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii

### **BAB I       PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang masalah .....	1
1.2 Perumusan masalah .....	6
1.3 Tujuan penelitian .....	6
1.4 Manfaat penelitian .....	7

### **BAB II       TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL**

#### **PENELITIAN**

2.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.3 Mutu Produk .....	16
2.4 Pengembangan Model Penelitian .....	20
2.5 Dimensionalisasi Variabel .....	21

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	3.1 Jenis dan Sumber data .....	24
	3.2 Populasi dan Sampel .....	24
	3.3 Definisi operasional variabel .....	25
	3.4 Metode pengumpulan data .....	28
	3.5 Teknik Analisis .....	28
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA</b>	
	4.1 Gambaran umum responden .....	36
	4.1.1 Demografi Responden .....	36
	4.2. Statistik Deskriptif .....	37
	4.2.1. Kualitas Pelayanan .....	38
	4.2.2. Mutu Produk .....	41
	4.3. Proses Pengujian dan Analisis Data .....	44
	4.3.1. Uji Realibilitas Dan Validitas Angket .....	44
	4.3.2 Analisis faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis) .....	45
	4.3.2.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen .....	45
	4.3.2.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen .....	46
	4.3.3. Structural Equation Model .....	48
	4.3.4 Evaluasi atas asumsi-asumsi aplikasi SEM .....	49
	4.3.4.1 Normalisasi data .....	50
	4.3.4.2 Uji Outliers .....	51
	4.3.4.3 Evaluasi Pemenuhan Asumsi Multikolinieritas .....	53

4.3.4.4	Pengujian terhadap nilai residual .....	54
4.3.4.5	Evaluasi kriteria <i>Goodness Of Fit</i> .....	54
4.3.4.6	Evaluasi atas regression weights untuk uji kausalitas .....	55
4.3.4.7	Uji reliabilitas konstruk (Construct Reliability) .....	56
4.4.	Pengujian hipotesis .....	58
4.4.1	Pengujian hipotesis I .....	58
4.4.2	Pengujian hipotesis II .....	59

**BAB V            KESIMPULAN DAN IMPLIKASI DAN IMPLIKASI  
KEBIJAKAN**

5.1.	Ringkasan Penelitian .....	61
5.2.	Kesimpulan pengujian hipotesis penelitian .....	62
5.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	62
5.2.2	Pengaruh Mutu Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	62
5.3.	Implikasi Teoritis .....	63
5.4.	Implikasi Manajerial .....	64
5.5.	Keterbatasan Penelitian .....	69
5.6	Agenda Penelitian Yang Akan Datang .....	69