

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-----------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Pengesahan Tesis | ii |
| Sertifikasi..... | iii |
| <i>Abstract</i> | iv |
| Abstrak | v |
| Kata Pengantar..... | vi |
| Daftar Tabel | xiv |
| Daftar Gambar | xvi |
| Daftar Lampiran..... | xviii |
| Daftar Rumus..... | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 13 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 14 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL..... | 16 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 16 |
| 2.1.1 Penelitian Deepak Sirdeshmukh, Jagdip Singh, dan Barry Sabol (2002)..... | 16 |
| 2.1.2 Penelitian Spiros P Gounaris dan Karin Venetis (2002) | 17 |
| 2.1.3 Penelitian Christine Moorman, Rohit Deshpande dan Gerald Zaltman (1993)..... | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.4 Penelitian Wen-Jang (Kenny) Jih, Su-Fang Lee, dan Yuan-Cheng Tsai (2007)..... | 20 |
| 2.1.5 Penelitian Ruben Chumpitaz Caceres dan Nicholas G. Paparoidamis (2007)..... | 22 |
| 2.1.6 Penelitian Byoungho Jin, Jin Yong Park, dan Jiyoung Kim (2007) | 23 |
| 2.2 Telaah Pustaka..... | 25 |
| 2.2.1 Kesetiaan Pelanggan | 25 |
| 2.2.2 Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| 2.2.3 Persepsi Pelanggan..... | 30 |
| 2.2.4 Kepercayaan Pelanggan | 31 |
| 2.2.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pelanggan | 34 |
| 2.2.6 Pengaruh Persepsi Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan | 35 |
| 2.2.7 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan | 36 |
| 2.3 Model Penelitian..... | 37 |
| 2.4 Dimensional Variabel | 37 |
| 2.4.1 Indikator dari Variabel Kualitas Pelayanan..... | 38 |
| 2.4.2 Indikator dari Variabel Persepsi Pelanggan..... | 46 |
| 2.4.3 Indikator dari Variabel Kepercayaan Pelanggan | 46 |
| 2.4.4 Indikator dari Variabel Kesetiaan Pelanggan | 48 |
| 2.5 Definisi Operasional Variabel | 49 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 51 |
| 3.1 Proses Penelitian..... | 51 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data..... | 52 |

| | | |
|---|--|----|
| 3.3 | Populasi dan Sampel..... | 53 |
| 3.4 | Teknik <i>Sampling</i> | 54 |
| 3.5 | Metode Pengumpulan Data..... | 55 |
| 3.6 | Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpulan Data/Kuisisioner | 56 |
| 3.6.1 | Uji Validitas..... | 56 |
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas | 57 |
| 3.7 | Teknik Analisis..... | 57 |
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS..... | | 64 |
| 4.1 | Proses Analisis Data | 64 |
| 4.1.1 | Deskripsi Persepsi Responden..... | 64 |
| 4.1.1.1 | Kualitas Pelayanan..... | 66 |
| 4.1.1.2 | Persepsi Pelanggan..... | 68 |
| 4.1.1.3 | Kepercayaan Pelanggan..... | 70 |
| 4.1.1.4 | Kesetiaan Pelanggan | 72 |
| 4.2 | Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian | 74 |
| 4.2.1 | Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori | 74 |
| 4.2.2 | Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)..... | 74 |
| 4.2.3 | Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan | 75 |
| 4.2.4 | Langkah 4 : Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi | 75 |
| 4.2.4.1 | Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen | 76 |
| 4.2.4.2 | Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen..... | 80 |
| 4.2.4.3 | Analisis <i>Structural Equation Model</i> | 82 |
| 4.2.5 | Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi..... | 86 |

| | |
|--|------------|
| 4.2.6 Langkah 6 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> | 86 |
| 4.2.6.1 Evaluasi <i>Univariate Outlier</i> | 87 |
| 4.2.6.2 Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i> | 88 |
| 4.2.6.3 Uji Normalitas Data | 89 |
| 4.2.6.4 Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas | 90 |
| 4.2.6.5 Uji Kesesuaian dan Uji Statistik | 91 |
| 4.2.7 Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model | 91 |
| 4.3 Uji <i>RELIABILITY</i> DAN <i>VARIANCE EXTRACT</i> | 92 |
| 4.3.1 Uji <i>Reliability</i> | 92 |
| 4.3.2 <i>Variane Extract</i> | 95 |
| 4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian..... | 97 |
| 4.4.1 Uji Hipotesis I..... | 97 |
| 4.4.2 Uji Hipotesis II..... | 98 |
| 4.4.3 Uji Hipotesis III | 98 |
| BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN | 100 |
| 5.1 Ringkasan Penelitian..... | 100 |
| 5.2 Kesimpulan dari Hipotesis Penelitian..... | 102 |
| 5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pelanggan | 102 |
| 5.2.2 Pengaruh Persepsi Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan | 104 |
| 5.2.3 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan | 105 |
| 5.3 Kesimpulan mengenai Masalah Penelitian | 106 |
| 5.4 Implikasi Teoritis..... | 109 |

| | | |
|----------------------------|----------------------------------|-------|
| 5.5 | Implikasi Manajerial | 112 |
| 5.6 | Keterbatasan Penelitian..... | 117 |
| 5.7 | Agenda Penelitian Mendatang..... | 118 |
| DAFTAR REFERENSI..... | | xx |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | | xxv |
| LAMPIRAN | | xxvii |