

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Pengesahan Tesis.....	.ii
Persembahan Tesis.....	.iii
Sertifikasi.....	.iv
Abstract.....	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Daftar Rumus.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	14
2.1 Telaah Pustaka.....	14
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4 <i>Relationship</i>	26
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	27
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	27
2.2.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	32
2.2.3 Pengaruh <i>Relationship</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.3 Identifikasi Kebijakan Perusahaan.....	34
2.6.1 Kualitas Pelayanan.....	34
2.6.2 Kepuasan Mahasiswa.....	36
2.6.3 <i>Relationship</i>	37
2.4 Model Penelitian Empiris.....	37
2.5 Dimensionalisasi Variabel.....	39
2.5.1 Variabel <i>Reliability</i>	39
2.5.2 Variabel <i>Responsiveness</i>	39
2.5.3 Variabel <i>Assurance</i>	40
2.5.4 Variabel <i>Empathy</i>	41
2.5.5 Variabel <i>Tangibles</i>	41
2.5.6 Variabel Kepuasan Mahasiswa.....	42
2.5.7 Variabel <i>Relationship</i>	43

2.5.8 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.2 Populasi dan Sampel.....	46
3.2.1 Penentuan Populasi.....	46
3.2.2 Penentuan Sampel	46
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.4 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS.....	57
4.1 Proses Analisis Data.....	58
4.1.1 Deskripsi variabel	58
4.1.2 Deskripsi Persepsi Penelitian	59
4.2 Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian.....	69
4.2.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori.....	70
4.2.2 Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	70
4.2.3 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan.....	70
4.2.4 Pemilihan Matriks Input dan Estimasi Model.....	70
4.2.4.1 <i>Confirmatory Faktor Analysis</i>	71
4.2.5 Menilai Problem Identifikasi.....	80
4.2.6 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	81
4.2.6.1 Analisis Asumsi SEM.....	82
4.2.7 Interpretasi dan Modifikasi Model.....	86
4.3 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i>	87
4.3.1 Uji <i>Reliability</i>	87
4.3.2 <i>Variance Extract</i>	88
4.4 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	90
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1.....	91
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2.....	91
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3.....	91
4.3.4 Pengujian Hipotesis 4.....	92
4.3.5 Pengujian Hipotesis 5.....	92
4.3.6 Pengujian Hipotesis 6.....	93
4.3.7 Pengujian Hipotesis 7.....	93
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	94
5.1 Jenis dan Sumber Data.....	94
5.1.1 Ringkasan Penelitian	94
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis	95
5.1.2.1 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	96
5.1.2.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan... 96	
5.1.2.3 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
5.1.2.4 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	98
5.1.2.5 Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	98

5.1.2.6 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	99
5.1.2.7 Pengaruh <i>Relationship</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	99
5.1.3 Kesimpulan Masalah Penelitian	100
5.2 Implikasi Teoritis.....	103
5.3 Implikasi Kebijakan.....	104
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	108
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	108
DAFTAR REFERENSI	109
LAMPIRAN	113
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	