

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	iii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
Lampiran	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Praktis	7
1.4.2. Kegunaan Teoritis	8
BAB II	9
TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	9
2.1. Telaah Pustaka	9
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	33
3.1.1. Jenis Data	33
3.1.2 Metode Pengumpulan Data	33
3.2. Populasi dan Sampel	34
3.3. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	35
3.4. Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas	37

3.4.1. Uji Validitas	37
3.4.2. Uji Reliabilitas	38
3.5. Teknik Analisis	38
3.5.1. Pengembangan Model Berdasar Teori	39
3.5.2. Menyusun Diagram Jalur (Path Diagram).....	40
3.5.3. Mengubah Diagram Jalur Menjadi Persamaan Struktural dan Model Pengukuran	42
3.5.4. Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Diusulkan.....	42
3.5.5. Menilai Identifikasi Model Struktural.....	43
3.5.6. Menilai kriteria <i>Goodness of Fit</i>	43
3.5.7. Interpretasi dan Modifikasi Model	45
BAB IV	46
4.1. Gambaran Umum Responden.....	46
4.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin	47
4.1.2. Responden Menurut Usia	47
4.1.3 Responden menurut Tingkat Pendidikan	48
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
4.2.1 Uji Validitas.....	49
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.3. Analisis Model Penelitian.....	52
4.3.1. Langkah 1: Pengembangan Model Berdasar Teori.....	52
4.3.2. Langkah 2: Menyusun Diagram Jalur (Path Diagram)	53
4.3.3. Langkah 3: Mengubah Diagram Jalur Menjadi Persamaan Struktural dan Model Pengukuran.....	53
4.3.4. Langkah 4: Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Diusulkan.....	56
4.3.5. Langkah 5: Menilai Indentifikasi Model Struktural	62

4.3.6. Langkah 6: Menilai Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i>	64
4.3.7. Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi Model	72
4.4. Uji Reliabilitas dan <i>Variance Extracted</i>	73
4.4.1. Uji Reliabilitas	73
4.4.2. <i>Variance Extracted</i>	74
4.5. Pengujian Hipotesis.....	77
4.5.1. Pengujian Hipotesis 1	78
4.5.2. Pengujian Hipotesis 2.....	78
4.5.3 Pengujian Hipotesis 3.....	79
4.5.4 Pengujian Hipotesis 4.....	79
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
4.6.1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	80
4.6.2. Pengaruh Variabel Keunggulan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	81
4.6.3. Pengaruh Variabel Etika Perilaku Tenaga Penjual Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	82
4.6.4. Pengaruh Variabel Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa	83
BAB V	84
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	84
5.1. Kesimpulan Hipotesis	84
5.2. Simpulan atas Masalah Penelitian	85
5.3. Kontribusi Teori.....	87
5.4. Implikasi Kebijakan	89
5.5. Keterbatasan Penelitian	92
5.6. Agenda Penelitian Mendatang	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94