

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Sertifikasi	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Perumusan Masalah	5
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
3.1. Tujuan Penelitian	6
3.2. Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1. Konsep-konsep Rujukan	7
2.1.1. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2. Hubungan Fitur Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3. Hubungan Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	10
2.1.4. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	12
2.2. Telaah Pustaka	12
2.2.1. Kualitas Layanan	12
2.2.2. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3. Fitur Layanan dan Kepuasan Pelanggan	17
2.2.4. Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	17
2.2.5. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	18

2.3. Pengembangan Model	20
2.3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	20
2.3.2. Hipotesis	21
2.3.3. Definisi Operasional Variabel	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis dan Sumber Data	23
3.2. Populasi dan Sampel	23
3.3. Metode Pengumpulan Data	24
3.4. Teknik Analisis Data	25
3.4.1. Analisis Kualitatif	25
3.4.2. Analisis Kuantitatif	26
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif.....	37
4.2. Analisis Kualitatif	42
4.2.1. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	42
4.2.2. Fitur Layanan dan Kepuasan Pelanggan	49
4.2.3. Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	51
4.2.4. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	51
4.3. Analisis Kuantitatif	53
4.3.1. Proses Analisis Data dan Pengujian Model Hasil Penelitian	53
4.3.2. Langkah Pertama : Pengembangan Model Berdasarkan Teori	53
4.3.3. Langkah Kedua : Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	53
4.3.4. Langkah Ketiga : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan.....	54
4.3.5. Langkah Keempat : Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi Model	54
4.3.6. Langkah Kelima : Menilai Problem Identitas	64
4.3.7. Langkah Keenam : Evaluasi Kriteria Goodness of Fit	65
4.3.8. Langkah Ketujuh : Interpretasi dan Modifikasi Model	68

4.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	70
4.4.1. Validitas Konvergen	70
4.4.2. Reliabilitas Konstruk	70
4.5. Pengujian Hipotesis	72
4.5.1. Uji Hipotesis I	72
4.5.2. Uji Hipotesis II	73
4.5.3. Uji Hipotesis III	73
4.5.4. Uji Hipotesis IV	74
4.6. Kesimpulan Bab	74
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1. Ringkasan Penelitian	75
5.2. Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian	77
5.2.1. Hubungan Variabel Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	77
5.2.2. Hubungan Variabel Fitur Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	78
5.2.3. Hubungan Variabel Penanganan Keluhan Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan	78
5.2.4. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	78
5.3. Kesimpulan dari Masalah Penelitian	80
5.4. Implikasi Teoritis	82
5.5. Implikasi Manajerial	84
5.6. Keterbatasan Penelitian	86
5.7. Agenda Penelitian Mendatang	87
Daftar Pustaka	88
Lampiran	