

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| Halaman Judul .....                                       | i         |
| Sertifikasi .....   | ii        |
| Halaman Persetujuan Draff Tesis .....                     | iii       |
| Motto dan Persembahan .....                               | iv        |
| <i>Abstract</i> .....                                     | v         |
| Abstrak .....   | vi        |
| Kata Pengantar .....                                      | vii       |
| Daftar Tabel .....  | xiv       |
| Daftar Gambar .....                                       | xvi       |
| Daftar Rumus .....  | xvii      |
| Daftar Lampiran .....                                     | xviii     |
| <br>  |           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                            | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                          | 1         |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                               | 11        |
| 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....                  | 13        |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian .....                             | 13        |
| 1.3.2 Kegunaan Penelitian .....                           | 13        |
| <br>  |           |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL .....</b> | <b>15</b> |
| 2.1 Kepuasan Konsumen .....                               | 15        |
| 2.2 Harga yang Diterima Konsumen .....                    | 17        |
| 2.3 Produk yang Diterima Konsumen .....                   | 19        |
| 2.4 Mutu Layanan yang Diterima Konsumen .....             | 21        |
| 2.5 Loyalitas Konsumen .....                              | 23        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.6 Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....   | 25        |
| 2.6.1 Pengaruh Harga yang Diterima Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen .....                 | 26        |
| 2.6.2 Pengaruh Produk yang Diterima Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen .....                | 27        |
| 2.6.3 Pengaruh Pengaruh Mutu layanan yang Diterima Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen ..... | 28        |
| 2.6.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....                           | 29        |
| 2.7 Pengembangan Kerangka Pemikiran Teoritis .....   | 29        |
| 2.7.1 Penelitian Rujukan .....   | 29        |
| 2.7.1 Model Teoritis Penelitian Ini .....  | 35        |
| 2.8 Hipotesis Penelitian .....   | 36        |
| 2.9 Dimensionalisasi Variabel .....  | 36        |
| 2.9.1 Dimensionalisasi Variabel Harga yang Diterima Konsumen .....                           | 37        |
| 2.9.2 Dimensionalisasi Variabel Produk yang Diterima Konsumen .....                          | 38        |
| 2.9.3 Dimensionalisasi Variabel Mutu Layanan yang Diterima Konsumen .....                    | 39        |
| 2.9.4 Dimensionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen .....                                      | 40        |
| 2.9.5 Dimensionalisasi Variabel Loyalitas Konsumen .....                                     | 41        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>42</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....  | 42        |
| 3.2 Obyek Penelitian .....   | 42        |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data.....   | 43        |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 43        |
| 3.4.1 Populasi .....   | 43        |
| 3.4.2 Sampel .....   | 43        |

|  |        |
|--|--------|
| 3.5 Metode Pengumpulan Data .....                                      | 45     |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....                  | 46     |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....   | 51     |
| 3.7.1 Pengembangan Model Teoritis .....                                | 53     |
| 3.7.2 Pengembangan <i>Path Diagram</i> .....                           | 53     |
| 3.7.3 Konversi <i>Path Diagram</i> ke dalam persamaan .....            | 55     |
| 3.7.4 Memilih matriks input dan estimasi model .....                   | 56     |
| 3.7.5 Kemungkinan munculnya masalah identifikasi .....                 | 57     |
| 3.7.6 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....                   | 58     |
| 3.7.7 Interpretasi dan Modifikasi Model .....                          | 62     |
| <br><b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>                                  | <br>63 |
| 4.1 Deskriptif Responden .....   | 63     |
| 4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                        | 64     |
| 4.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....                                 | 66     |
| 4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                            | 68     |
| 4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                              | 70     |
| 4.3. Statistik Deskriptif .....  | 73     |
| 4.3.1 Harga yang Diterima Konsumen .....                               | 74     |
| 4.3.2 Produk yang Diterima Konsumen .....                              | 77     |
| 4.3.3 Mutu Layanan yang Diterima Konsumen .....                        | 79     |
| 4.3.4 Kepuasan Konsumen .....  | 81     |
| 4.3.5 Loyalitas Konsumen .....   | 83     |
| 4.4 Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian .....          | 85     |
| 4.4.1. Langkah 1 : Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....          | 85     |
| 4.4.2. Langkah 2 : Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ) ..... | 85     |
| 4.4.3. Langkah 3 : Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan .....      | 86     |
| 4.4.4. Langkah 4 : Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi .....     | 86     |

|   |            |
|---|------------|
| 4.4.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen .....      | 89         |
| 4.4.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Kontsruk Endogen .....      | 93         |
| 4.4.4.3. Analisis <i>Structural Equation Model</i> .....          | 96         |
| 4.4.5. Langkah 5 : Menilai Problem Identifikasi .....             | 100        |
| 4.4.6. Langkah 6 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> ..... | 100        |
| 4.4.6.1. Evaluasi <i>Univariate Outlier</i> .....                 | 100        |
| 4.4.6.2. Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i> .....               | 102        |
| 4.4.6.3. Uji Normalitas Data .....                                | 104        |
| 4.4.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas .....   | 106        |
| 4.4.6.5. Uji Kesesuaian - <i>Goodness of Fit</i> .....            | 106        |
| 4.4.7. Langkah 7 : Interpretasi dan Modifikasi Model .....        | 107        |
| 4.5 Uji <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> .....      | 109        |
| 4.5.1. Uji <i>Reliability</i> .....                               | 109        |
| 4.5.2. <i>Variance Extract</i> .....                              | 110        |
| 4.6 Pengujian Hipotesis Penelitian .....                          | 112        |
| 4.6.1. Uji Hipotesis I .....                                      | 112        |
| 4.6.2. Uji Hipotesis II .....                                     | 113        |
| 4.6.3. Uji Hipotesis III .....                                    | 113        |
| 4.6.4. Uji Hipotesis IV .....                                     | 114        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>             | <b>116</b> |
| 5.1. Ringkasan Penelitian .....                                   | 116        |
| 5.2. Kesimpulan atas Hipotesis .....                              | 117        |
| 5.2.1. Kesimpulan Hipotesis 1 .....                               | 118        |
| 5.2.2. Kesimpulan Hipotesis 2 .....                               | 118        |
| 5.2.3. Kesimpulan Hipotesis 3 .....                               | 119        |
| 5.2.4. Kesimpulan Hipotesis 4 .....                               | 120        |
| 5.3 Kesimpulan atas Masalah Penelitian .....                      | 121        |

|  |     |
|--|-----|
| 5.4. Implikasi Teoritis .....          | 125 |
| 5.5. Implikasi Managerial .....        | 129 |
| 5.6. Keterbatasan Penelitian .....     | 139 |
| 5.7. Agenda Penelitian Mendatang ..... | 140 |
| <br>Daftar Referensi .....             | 142 |