

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Persetujuan Draft Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiv
BAB I	PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II	TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN
2.1 Telaah Pustaka	10
2.1.1 <i>Customer Engagement</i>	10
2.1.2 <i>Customer Emotional Bonding</i>	12
2.1.3 Kenyamanan Lingkungan	13
2.1.4 Keandalan Layanan	15
2.2 Pengembangan Hipotesis	18
2.3 Pengembangan Model Penelitian	24

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Populasi dan Sampel	25
3.3	Pengembangan Indikator Variabel Penelitian	26
3.3.1	Indikator Variabel Kenyamanan Lingkungan	26
3.3.2	Indikator Variabel Keandalan Layanan	27
3.3.3	Indikator Variabel <i>Customer Emotional Bond</i> ...	27
3.3.4	Indikator Variabel <i>Customer Engagement</i>	28
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.5	Teknik Analisis	31
3.5.1	Analisis Deskriptif	31
3.5.2	Analisis Inferensial	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Jawaban Responden	46
4.1.1	Deskripsi Jawaban Variabel Kenyamanan Lingkungan	46
4.1.2	Deskripsi Jawaban Variabel Keandalan Layanan	49
4.1.3	Deskripsi Jawaban Variabel Ikatan Emosional Pelanggan	50
4.1.4	Deskripsi Jawaban Variabel Keterlibatan Pelanggan	51
4.2	Analisis Konfirmatori	52
4.2.1	Analisis Konfirmatori Indikator Variabel Eksogen	52
4.2.2	Analisis Konfirmatori Indikator Variabel Endogen	56
4.3	Pengujian Asumsi SEM	58
4.4	Pengujian Model Penelitian	62
4.4.1	Pendekatan dua langkah pemodelan SEM	65

4.4.2	Pengujian Hipotesis	68
4.5	Pengaruh antar Variabel	71
4.6	Pembahasan	73

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1	Kesimpulan Hipotesis	79
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	80
5.3	Implikasi Teoritis	82
5.4	Implikasi Manajerial	84
5.5	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang	85

DAFTAR PUSTAKA