

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	12
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
1.3.1.    Tujuan Penelitian .....	13
1.3.2.    Manfaat Penelitian .....	13
1.4    Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	16
2.1    Landasan Teori .....	16
2.1.1    Kualitas Layanan.....	16
2.1.2 <i>Price Unfairness</i> .....	20
2.1.3    Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.4    Minat Berpindah.....	24
2.2    Hubungan Antar Variabel.....	25
2.3.1    Pengaruh Faktor Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.3.2    Pengaruh Faktor <i>Price Unfairness</i> terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.3.3    Pengaruh Faktor Kualitas Layanan terhadap Minat Berpindah .....	28

2.3.4	Pengaruh Faktor <i>Price Unfairness</i> terhadap Minat Berpindah .....	29
2.3.5	Pengaruh Faktor Kepuasan Konsumen terhadap Minat Berpindah	29
2.3	Kerangka Pemikiran .....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.1.1	Variabel Penelitian .....	32
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.2	Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1	Populasi .....	34
3.2.2	Sampel.....	34
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	35
3.3.1	Jenis Data .....	35
3.3.2	Sumber Data.....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.5	Metode Analisis Data .....	36
3.5.1	<i>Structural Equation Modelling</i> .....	37
3.5.2.1	Model Empiris.....	37
3.5.2.2	Analisis <i>Outer Model</i> .....	38
3.5.2.3	Analisis <i>Inner Model</i> .....	39
3.5.2.4	Tahap Uji Hipotesis.....	40
BAB IV .....		41
HASIL DAN ANALISIS .....		41
4.1	Karakteristik Responden .....	41
4.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	41
4.1.2	Usia Responden.....	42
4.1.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	42
4.1.4	Pekerjaan Responden .....	43
4.1.5	Penghasilan Responden.....	44
4.2	Analisis Data .....	45
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
4.3.2	<i>Structural Equation Modelling</i> dengan <i>Partial Least Square</i> .....	47

4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	49
4.3.4	Pengujian Efek Mediasi .....	52
4.3.5	Analisis Koefisien Determinasi.....	53
4.3.6	<i>Goodness of Fit</i> .....	54
4.3	Pembahasan .....	55
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
4.4.2	Pengaruh <i>Price Unfairness</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	56
4.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Berpindah.....	57
4.4.4	Pengaruh <i>Price Unfairness</i> terhadap Minat Berpindah .....	58
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Berpindah.....	60
BAB V	.....	62
PENUTUP	.....	62
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Implikasi Teoritis.....	64
5.5	Implikasi Manajerial.....	66
5.8	Keterbatasan Penelitian .....	67
5.9	Saran untuk Penelitian Mendatang.....	67
DAFTAR PUSTAKA	.....	69