

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2.1 <i>Service Dominant Logic</i>	11
2.2 Variabel Yang Akan Dikembangkan	12
2.2.1 Kualitas Layanan.....	12

2.2.2	Kewajaran Harga.....	13
2.2.3	Lingkungan Fisik	15
2.2.4	<i>Perceived Value</i>	16
2.2.5	Kepuasan Pelanggan	17
2.2	Pengaruh Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis	18
2.2.1.	Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan <i>Perceived Value</i>	18
2.2.2.	Hubungan Antara Kewajaran Harga Dengan <i>Perceived Value</i>	19
2.2.3.	Hubungan Antara Lingkungan Fisik Dengan <i>Perceived Value</i>	20
2.2.4.	Hubungan Antara <i>Perceived Value</i> Dengan Kepuasan Pelanggan .	21
2.3	Penelitian Terdahulu.....	23
2.4	Kerangka Penelitian	25
	BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.1.1	Variabel Penelitian	27
3.1.2	Definisi Operasional.....	27
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel.....	30
3.3	Jenis Dan Sumber Data	30
3.4	Metode Pengumpulan Data	31
3.5	Skala Pengukuran Data	31
3.6	Metode Analisis Data	32
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1	Dekripsi Objek Penelitian	38
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.2	Gambaran Umum Responden	38

4.2	Analisis Kuantitatif.....	40
4.2.1	Uji <i>Validitas Dan Reliabilitas</i>	40
4.2.2	Uji <i>Normalitas Dan Outliner</i>	46
4.2.3	Hasil <i>Structural Equating Modelling</i>	50
4.2.4	Pengujian Fit Model.....	52
4.2.5	Pengujian Hipotesis.....	52
4.2.6	Koefesian Determinasi	54
4.2.7	Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung	55
4.3	Pembahasan	55
	BAB V PENUTUP	61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Implikasi Teoritis	62
5.3	Implikasi Manajerial.....	63
5.4	Keterbatasan Penelitian	64
5.5	Agenda Penelitian Mendatang.....	64
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	70