

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Tinjauan Literatur.....	13
2.1.1 Kualitas Layanan	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	17

2.2 Pengembangan Hipotesis	18
2.2.1 Hubungan keandalan dengan kualitas layanan	18
2.2.2 Hubungan daya tanggap dengan kualitas layanan	19
2.2.3 Hubungan jaminan dengan kualitas layanan	21
2.2.4 Hubungan empati dengan kualitas layanan	22
2.2.5 Hubungan wujud fisik dengan kualitas layanan	24
2.2.6 Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan	25
2.3 Kerangka Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	32
3.2.1 Dimensi Keandalan	33
3.2.2 Dimensi Daya Tanggap	34
3.2.3 Dimensi Jaminan	36
3.2.4 Dimensi Empati	37
3.2.5 Dimensi Wujud Fisik	38
3.2.6 Kepuasan Pelanggan	40
3.3 Populasi dan Sampel	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	42
3.5 Metode Analisis Data	43
3.5.1 Statistik Deskriptif	44
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.5.3 Uji Validitas <i>Lower Order/First Order</i>	46

3.5.4 Uji Kolinearitas (VIF).....	47
3.5.5 Uji Validitas <i>Higher Order/Second Order</i>	48
3.5.6 Uji R^2	49
3.5.7 Uji f^2 effect size	50
3.5.8 Uji Q^2	51
3.5.9 Uji Hipotesis	51
BAB IV PEMBAHASAN.....	54
4.1 Profil Responden	54
4.2 Evaluasi Model Penelitian.....	58
4.2.1 Statistik Deskriptif	58
4.2.2 Uji Reliabilitas	60
4.2.3 Uji Validitas Konvergen	60
4.2.4 Uji Validitas Diskriminan	62
4.2.5 Uji Kolinearitas	64
4.2.6 Uji Validitas <i>Higher Order/Second Order</i>	65
4.3 Evaluasi Model Struktural.....	66
4.3.1 Uji R^2	66
4.3.2 Uji f^2	68
4.3.3 Uji Q^2	69
4.4 Uji Hipotesis.....	70
4.5 Pembahasan Uji Hipotesis.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Simpulan.....	86

5.2 Implikasi.....	90
5.2.1 Implikasi Teoretis	90
5.2.2 Implikasi Manajerial	90
5.3 Keterbatasan Penelitian	94
5.4 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97