

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS

MANDIRI ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xii

ABSTRAK xiii

ABSTRACT xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Rumusan Masalah 4

1.3. Pertanyaan Penelitian 7

1.4. Tujuan Penelitian 7

1.5. Manfaat Penelitian 8

1.6. Ruang Lingkup dan batasan penelitian 8

1.7. Sistematika Penulisan 9

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA 10

2.1.	Landasan Teori	10
2.1.1.	Kualitas Layanan	10
2.1.2.	Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.	Loyalitas Pelanggan	18
2.2.	Kajian Penelitian Terdahulu	19
2.3.	Pengembangan Hipotesis	22
2.4.	Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1.	Desain Penelitian	26
3.2.	Metode Pengumpulan Data	27
3.3.	Definisi Operasional dan Pengukuran	27
3.4.	Desain Pengambilan Sampel	34
3.4.1.	Metode Pengambilan Sampel	34
3.4.2.	Populasi dan Unit Sampel	35
3.4.3.	Ukuran Sampel	35
3.4.4.	Instrumen Penelitian	36
3.5.	Uji Kualitas Instrumen (Evaluasi Struktur <i>Outer Model</i>)	38
3.5.1.	Uji Validitas Konvergen	38
3.5.2.	Uji Validitas Diskriminan	39

3.5.3.	Uji Reliabilitas	40
3.6.	Metode Analisis Data (Evaluasi Struktur Inner Model).....	41
3.6.1.	Analisis Deskriptif	41
3.6.2.	Uji Model Fit.....	42
3.6.3.	Coefficient of Determination (R^2).....	42
3.7.	Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1.	Deskripsi Data	44
4.1.1.	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	44
4.2.	Karakteristik Responden	44
4.2.1.	Jenis Kelamin.....	44
4.2.2.	Domisili.....	45
4.2.3.	Umur	45
4.2.4.	Pekerjaan.....	46
4.2.5.	Pendapatan per Bulan Individu	46
4.3.	Analisa Kuantitatif	47
4.3.1.	Uji Validitas Konvergen	48
4.3.2.	Uji Validitas Diskriminan	48
4.4.	Uji Reliabilitas.....	51

4.5.	Analisa Deskriptif Variabel Penelitian.....	52
4.5.1.	Variabel Aspek Fisik.....	52
4.5.2.	Variabel Empati	54
4.5.3.	Variabel Jaminan	55
4.5.4.	Variabel Daya Tanggap	56
4.5.5.	Variabel Keandalan.....	57
4.5.6.	Variabel Kepuasan Pengguna	58
4.5.7.	Variabel Loyalitas Pengguna	58
4.6.	Analisis Uji R Square (Koefisien Determinasi)	59
4.7.	Uji Model Fit.....	60
4.8.	Uji Hipotesis Penelitian.....	60
BAB V SIMPULAN		72
5.1.	Kesimpulan.....	72
5.3.	Keterbatasan	75
5.4.	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		78
Lampiran 1 Hasil Turnitin		82
Lampiran II		83
Kuesioner		83

Lampiran 3	92
Analisis Data	92