

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Riset.....	9
1.4. Tujuan Riset	9
1.5. Lingkup Riset	10
1.6. Manfaat Riset	10
1.7. Sistematika Penulisan Riset.....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1.1. Jasa.....	13
2.1.2. Kualitas Layanan Gronroos	15
2.1.3. Kualitas Fungsional	16
2.1.4. Kualitas Teknis	17
2.1.5. Nilai yang Dipersepsikan.....	17
2.1.6. Loyalitas Pelanggan.....	18
2.2. Pengembangan Hipotesis Riset	20
2.2.1. Pengaruh Kualitas Fungsional Terhadap Nilai yang Dipersepsikan	20
2.2.2. Pengaruh Kualitas Teknis Terhadap Nilai yang Dipersepsikan.....	21
2.2.3. Pengaruh Kualitas Fungsional Terhadap Loyalitas Pelanggan	22
2.2.4. Pengaruh Kualitas Teknis Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.2.5. Pengaruh Nilai yang Dipersepsikan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	24
2.3. Model Riset	26
BAB III METODE RISET	27
3.1. Desain Riset.....	27
3.2. Desain Pengambilan Sampel	27
3.2.1. Populasi.....	27
3.2.2. Metode Pengambilan Sampel	27
3.2.3. Ukuran Sampel	28
3.3. Definisi Operasional Variabel Riset.....	29
3.3.1. Kualitas Fungsional	29
3.3.2. Kualitas Teknis	29
3.3.3. Nilai yang Dipersepsikan Pelanggan.....	30
3.3.4. Loyalitas Pelanggan.....	31
3.4. Instrumen Riset.....	31

3.5. Pengujian Instrumen Riset.....	32
3.5.1. Uji Validitas.....	32
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	32
3.6. Metode Analisis Data.....	32
3.6.1. Uji <i>Outer Model</i>	33
3.6.2. Uji Model <i>Fit</i>	33
3.6.3. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	33
BAB IV TEMUAN RISET DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Temuan Deskripsi Profil Responden.....	35
4.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	35
4.1.2. Usia Responden.....	35
4.1.3. Rerata Pendapatan per Bulan.....	36
4.2. Temuan Statistik Deskriptif Variabel Riset.....	36
4.3. Temuan Analisis Kuantitatif.....	37
4.3.1. Temuan <i>Outer Model</i>	37
4.3.2. Temuan Uji Model <i>Fit</i>	39
4.3.3. Temuan Uji Hipotesis Riset (<i>Inner Model</i>).....	39
4.4. Pembahasan.....	44
4.4.1. Pengaruh positif kualitas fungsional terhadap nilai yang dipersepsikan.....	44
4.4.2. Pengaruh positif kualitas teknis terhadap nilai yang dipersepsikan.....	45
4.4.3. Pengaruh positif kualitas fungsional terhadap loyalitas pelanggan.....	47
4.4.4. Pengaruh positif kualitas teknis terhadap loyalitas pelanggan.....	48
4.4.5. Pengaruh positif nilai yang dipersepsikan terhadap loyalitas pelanggan.....	50
BAB V PENUTUP.....	52
5.1. Simpulan.....	52
5.2. Implikasi Teoritis.....	52
5.3. Implikasi Manajerial.....	53
5.4. Keterbatasan Riset.....	54
5.5. Saran Riset Mendatang.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Data Penelitian.....	71
Lampiran 3 Hasil Profil Responden.....	76
Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	77
Lampiran 5 Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	78
Lampiran 6 Hasil Uji Model <i>Fit</i>	79
Lampiran 7 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian (<i>Inner Model</i>).....	80