

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Persepsi Nilai Konsumen	9
2.1.2 Sumber-Sumber Nilai Konsumen	12
2.1.3 Kepuasan Konsumen	12
2.1.4 Loyalitas Konsumen	15
2.1.5 Biaya Peralihan (<i>Switching Cost</i>)	18
2.2 Penelitian Sebelumnya	19
2.3 Model Penelitian	20
2.4 Hipotesis	20
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi.....	22
3.2 Sampel	22
3.3 Pengumpulan Data	23
3.6 Definisi Operasional Variabel	23
3.5 Pengujian Instrument Penelitian	24



Uji Validitas	24
3.5.2 Uji Reliabilitas	27
3.6 Analisis Data	28

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Demografi Responden	30
4.2 Analisis Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar	36
4.2.1 Validitas	37
4.2.2 Reliabilitas	38
4.3 Uji Hipotesis	39
4.3.1. Efek Mediasi di Jasa Penerbangan	39
4.3.2. Efek Moderasi di jasa Penerbangan	41
4.3.3 Efek Mediasi di Layanan Kartu Prabayar	42
4.3.4. Efek Moderasi di Layanan Kartu Prabayar	44
4.4 Pembahasan	46

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	48
5.2 Keterbatasan Penelitian	49
5.3 Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah pelanggan Telepon di Indonesia 2000-2005	2
Tabel 1.2 Jumlah Penumpang Pesawat Domestik 2007-2007.....	4
Tabel 3.1 Hasil Analisis CFA Sampel Kecil Jasa Penerbangan	26
Tabel 3.2 Hasil Analisis CFA Sampel Kecil Kartu Seluler Prabayar.	27
Tabel 3.3 Hasil Reliabilitas Jasa Penerbangan dan Kartu Prabayar	28
Tabel 4.1 Deskripsi Demografi Responden	31
Tabel 4.2 Deskripsi Frekuensi Penggunaan Jasa Penerbangan	32
Tabel 4.3 Deskripsi Frekuensi Penggunaan Jenis Maskapai	33
Tabel 4.4 Deskripsi Frekuensi Penggunaan Provider Kartu Seluler	34
Tabel 4.5 Deskripsi Frekuensi Peralihan pada Jasa Kartu Seluler	34
Tabel 4.6 Deskripsi Frekuensi Lama Pemakaian Kartu Seluler	35
Tabel 4.7 Deskripsi perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty dan Switching Cost Jasa Penerbangan....	35
Tabel 4.8 Deskripsi perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty dan Switching Cost Kartu Seluler.....	36
Tabel 4.9 Hasil Analisis CFA Sampel Besar Jasa Penerbangan.....	37
Tabel 4.10 Hasil Analisis CFA Sampel Besar Kartu Seluler.....	38
Tabel 4.11 Hasil Analisis Reliabilitas Variabel Jasa Penerbangan dan Kartu Seluler	39
Tabel 4.12 Analisis Regresi Variabel Mediasi pada Loyalitas Jasa Penerbangan.....	39
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Variabel Moderasi pada Loyalitas Jasa Penerbangan.....	41
Tabel 4.14 Analisis Regresi Variabel Mediasi pada Loyalitas Kartu Prabayar.....	43
Tabel 4.15 Analisis Regresi Variabel Moderasi pada Loyalitas Kartu Prabayar.....	44



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Nilai dan Kepuasan Pada Loyalitas Konsumen dengan Switching Cost Sebagai Moderator Variabel

AGUNG, ANDI CHANDRA, Hamin, Dr., M.B.A.

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuisisioner	54-60
LAMPIRAN B Hasil Sampel Kecil.....	61-75
LAMPIRAN C Karakteristik Responden.....	76-81
LAMPIRAN D Hasil Sampel Besar.....	81-96
LAMPIRAN E Hasil Regresi.....	97-111