

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Tinjauan Pustaka	5
1.5 Metode Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
II DASAR TEORI	11
2.1 Aspek Analisis Multivariat	11
2.1.1 Pengorganisasian Data Multivariat	11
2.1.2 Matriks Rata-rata (<i>Mean</i>)	12
2.1.3 Matriks Variansi- Kovariansi	12
2.1.4 Matriks Korelasi	13
2.1.5 <i>Mean</i> dan <i>Variance-Covariance</i> Vektor Random	14
2.2 Distribusi Normal	15
2.2.1 Distribusi Normal Standar	16
2.2.2 Distribusi Normal Bivariat	16
2.2.3 Distribusi Normal Multivariat	16
2.3 Teori Distribusi Asimtotik	18
2.3.1 Konvergen dalam Distribusi	18
2.4 Teorema Limit Pusat	18
2.5 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	20

2.5.1	Konsep Dasar <i>Structural Equation Modelling</i>	20
2.5.2	Pendekatan Umum <i>Structural Equation Modelling</i>	24
2.5.3	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	26
2.5.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	30
2.5.5	Struktur Kovariansi SEM	33
2.5.6	Tahapan Pemodelan dan Analisis SEM	37
2.6	Estimasi Parameter Model	41
2.6.1	Estimasi <i>Least Square</i>	41
2.6.2	Estimasi <i>Diagonally Weighted Least Square</i> (DWLS) . . .	45
2.7	Uji Kecocokan Model	50
2.7.1	Uji Kecocokan Model Secara inferensi	50
2.7.2	Uji Kecocokan Model Secara Deskriptif	55
2.8	Data Ordinal	60
2.9	Korelasi Polikorik	61
III	PEMBAHASAN	68
3.1	Model Persamaan Struktural untuk Data Ordinal	68
3.2	Estimasi Metode <i>Diagonally Weighted Least Square</i> (DWLS) . . .	78
3.2.1	Estimasi Tahap pertama dan Kedua	78
3.2.2	Estimasi Tahap Ketiga	90
3.3	Evaluasi Model	91
IV	STUDI KASUS	93
4.1	Pendahuluan	93
4.2	Kerangka Teori	94
4.2.1	Kualitas Pelayanan	94
4.2.2	Kepuasan Pelanggan	96
4.2.3	Loyalitas Pelanggan	97
4.3	Hipotesis	97
4.4	Langkah Analisis	98
4.4.1	Konstruksi Variabel	98
4.4.2	Konstruksi Model	99
4.4.3	Spesifikasi Model	100
4.4.4	Identifikasi Model Awal	102
4.4.5	Estimasi Model Awal	104
4.4.6	Uji Kecocokan Model Awal (<i>Goodness of Fit Index</i>)	112
4.4.7	Analisis Model Pengukuran Awal	113
4.4.8	Respesifikasi	117

4.4.9	Modifikasi Model	118
4.4.10	Identifikasi Model Modifikasi	122
4.4.11	Estimasi Model Modifikasi	124
4.4.12	Uji Kecocokan Model Modifikasi (<i>Goodness of Fit Index</i>)	125
4.4.13	Analisis Model Pengukuran Modifikasi	126
4.4.14	Analisis Model Struktural	130
V	PENUTUP	135
5.1	Kesimpulan	135
5.2	Saran	136
	DAFTAR PUSTAKA	137
A	Gambaran Data Kualitas Pelayanan	142
B	Output Program PRELIS 2.80 Untuk Model Awal	144
C	Output Program LISREL 8.80 Untuk Model Awal	149
D	Output Program PRELIS 2.80 Setelah Modifikasi Model	154
E	Output Program LISREL 8.80 Setelah Modifikasi Model	159