

DAFTAR ISI

Halaman Judul	viii
Halaman Pengesahan	ix
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	ix
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	iv
Daftar Gambar.....	vix
Daftar Tabel	ix
Intisari	x
<i>Abstract</i>	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas layanan	11
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.3 Loyalitas	21
2.1.4 Nilai yang Dirasakan.....	22
2.1.5 Risiko yang Dirasakan	24
2.1.6 Keterlibatan	25
2.2 Tinjauan Pustaka dan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional Variabel	35
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	40
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Uji Multikolinearitas	43
3.5.2 Uji Normalitas	44
3.5.3 Uji Ketepatan Model	44
3.5.4 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.1.1 Karakteristik Responden	46

4.1.2	Statistik Deskriptif Tanggapan Responden	49
4.2	Analisis Data	57
4.2.1	Uji Validitas	57
4.2.3	Uji Normalitas	60
4.2.4	Uji Multikolinearitas	62
4.2.5	Uji Ketepatan Model	63
4.2.6	Uji Hipotesis	64
4.3	Pembahasan	66
BAB V SIMPULAN		74
5.1	Simpulan.....	74
5.2	Keterbatasan	75
5.3	Implikasi	76
5.3.1	Implikasi Teoritis	76
5.3.2	Implikasi Praktis	77
DAFTAR PUSTAKA		79
Lampiran 1 (Kuesioner)		879
Lampiran 2 (Profil Responden).....		798
Lampiran 3 (Uji Normalitas).....		102
Lampiran 4 (Karakteristik Demografis).....		104
Lampiran 5 (Hasil Output WarpPLS 5.0)		133
Lampiran 6 (Hasil Output Plot Moderasi)		143
Lampiran 7 (Hasil Uji Hipotesis).....		144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Hipotesis	64
Gambar 4.4 Plot Hasil Uji Moderasi.....	72
Gambar 4.5 Plot Gabungan Hasil Uji Moderasi	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel yang Digunakan dalam Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	47
Tabel 4.2	Statistik Deskriptif Tanggapan Konsumen	50
Tabel 4.3	Karakteristik Demografis dengan Uji ANOVA dan MANOVA	51
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Konvergen	57
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Ketepatan Model.....	63
Tabel 4.10	Uji Hipotesis	65