

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi, Rumusan Masalah dan Batasan Penelitian.....	9
1.2.1 Identifikasi Penelitian.....	9
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.2.3 Batasan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.3 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS 14	
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	14
2.1.1.1 Dimensi Kualitas Produk.....	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.2 Karakteristik Pelayanan.....	18
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3 Pengalaman Konsumen	21
2.1.3.1 Pengertian Pengalaman Konsumen	22

2.1.3.2 Dimensi Pengalaman Konsumen.....	22
2.1.4 Kepuasan Konsumen	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	23
2.1.4.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.4.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
2.2 Analisis Hubungan Antar Dimensi.....	29
2.2.1 Hubungan Antara Kualitas Produk terhadap Pengalaman Konsumen.....	29
2.2.2 Hubungan Antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Pengalaman Konsumen.....	33
2.2.4 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
2.2.5 Hubungan Antara Pengalaman Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen	37
2.3 Penelitian Terdahulu.....	40
2.4 Kerangka Pemikiran	47
2.5 Hipotesis	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Definisi Operational dan Pengukuran Variabel.....	51
3.3 Populasi dan Sampel.....	56
3.3.1 Populasi	56
3.3.2 Sampel	57
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data	59
3.4.1 Sumber Data	60
3.4.2 Pengumpulan Data.....	60
3.5 Teknik Penentuan Skor.....	61
3.6 Pengolahan dan Teknik Analisis Data.....	63

3.6.1 Statistik Deskriptif.....	63
3.6.2 Analisis <i>Partial Least Square</i>	64
3.6.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	67
3.6.2.2 Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	71
3.6.2.3 Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	74
4.1.1 Sejarah Perusahaan	74
4.1.2 Produk dan Jasa Layanan Essence Darmawangsa Apartemen..	76
4.1.3 Sumber Daya Manusia	78
4.1.4 Tantangan Bisnis Perusahaan	82
4.2 Hasil Kuisioner	83
4.2.1 Analisis Deskriptif Responden	84
4.2.1 Analisis Deskriptif Pertanyaan Kuisioner	87
4.3 Analisa dan Pembahasan	83
4.3.1 Skema Model <i>Partial Least Square (PLS)</i>	96
4.3.2 Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	99
4.3.2.1 Uji Validitas.....	102
4.3.2.2 Uji Reliabilitas.....	114
4.3.3 Hasil Uji Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	117
4.3.3.1 Uji Koefisien Determinasi / <i>R Square</i>	117
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis	119
4.3.5 Hasil Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	123
4.3.6 Pembahasan Hasil Analisis	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	128
5.1 Kesimpulan.....	128
5.2 Saran	130
5.2.1 Saran Akademis	130
5.2.2 Saran Praktis	131

DAFTAR PUSTAKA 133
LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

