DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT …..……..…… i
ABSTRAK ……..…….. ii
LEMBAR PERSETUJUAN ……... iii
LEMBAR PERNYATAAN …….. iv
KATA PENGANTAR …….. v
DAFTAR ISI ……..……..…… vi
DAFTAR TABEL …… ix
DAFTAR GAMBAR ……... x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah …… 1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah Penelitian … 8
1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian ……. 8
1.2.2 Pembatasan Masalah Penelitian ..……. 10
1.2.3 Perumusan Masalah Penelitian …… 10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian …….. 11
1.3.1 Tujuan Penelitian ……... 11
1.3.2 Manfaat Penelitian ……. 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Pengertian *Service Quality* …….. 12
2.2 Pengertian *Perceived Value* …….……. 15
2.3 Pengertian *Customer Satisfaction* …….. 17
2.4 Pengertian *Customer Loyalty* ……. 20
2.5 Penelitian Terdahulu …….. 23
2.6 Kerangka Pemikiran ……... 27
2.7 Hipotesis ……. 28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian ……. 29
3.2 Definisi Operational dan Pengukuran Variabel …….. 29
3.3 Operasionalisasi Variabel ……... 31
3.4 Populasi dan Sampel …… 34
3.5 Metode Pengumpulan Data …….. 36
3.6 Metode Analisis Data …… 38
3.6.1 Uji Kecocokan Model Keseluruhan ….…….. 41
3.6.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran……..…. 42
3.6.3 Uji Kecocokan Model Struktural …….…… 44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan …..……..…….. 45
4.2 Hasi Penelitian …….……. 46
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas *Pretest* …….. 47
4.2.1.1 Uji Validitas *Pretest* ……..…….. 47
4.2.1.2 Uji Reliabilitas *Pretest* ……. 49
4.2.2 Karakteristik Responden …….. 50
4.2.3 Analisis Statistik Deskriptif dan Frekuensi Jawaban …….. 53
4.2.4 Analisis Data *Maintest* ……... 56
4.2.4.1 Uji Kecocokan Model Keseluruhan ….…….. 57
4.2.4.2 Uji Kecocokan Model Pengukuran …… 59
4.2.4.2.1 CFA Variabel *Service Quality* ……... 60
4.2.4.2.2 CFA Variabel *Perceived Value* ……. 63
4.2.4.2.3 CFA Variabel *Customer Satisfaction* …….. 66
4.2.4.2.4 CFA Variabel *Customer Loyalty* …….. 68
4.2.4.2.5 CFA Model Pengukuran …….. 70
4.2.4.3 Analisa Kecocokan Model Struktural……. 75
4.2.5 Implikasi Manajerial …….……..... 83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan …….. 88
5.2 Saran ……. 89

DAFTAR PUSTAKA …….. 92

LAMPIRAN ……. 96
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian ……. 96
Lampiran 2. Hasil Output SPSS24 Uji Reliabilitas dan Validitas *Pretest* 102
Lampiran 3. r Tabel ……..……. 114
Lampiran 4. Hasil Output LISREL 8.80 Data *Maintest* …… 115