

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	v
PENGESAHAN TESIS	vi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Tujuan Penelitian	7
1.4.2. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1. Nilai Pelanggan	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan	10
2.2. Pengaruh Antar Variabel Penelitian	12
2.2.1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan	12
2.2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.2.3. Pengaruh Variabel Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19

2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Model	21
2.4.	Dimensionalisasi Variabel	21
2.4.1.	Berwujud (<i>Tangibility</i>)	21
2.4.2.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	22
2.4.3.	Responsif (<i>Responsiveness</i>)	22
2.4.4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	22
2.4.5.	Empati (<i>Empathy</i>)	23
2.4.6.	Nilai Pelanggan (<i>Customer Value</i>)	23
2.4.7.	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	24
BAB III	METODE PENELITIAN	25
3.1.	Desain Penelitian	25
3.2.	Jenis Dengan Sumber Data	25
3.2.1.	Jenis Data Primer	25
3.2.2.	Sumber Data	25
3.3.	Populasi dan Sampel	26
3.3.1.	Populasi	26
3.3.2.	Sampel	26
3.4.	Metode Pengumpulan Data	28
3.5.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	28
3.6.	Teknik Analisa	32
3.6.1.	Pengembangan Model Teoritis	33
3.6.2.	Pengembangan Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	34
3.6.3.	Konversi Diagram Alur dalam Perencanaan	35
3.6.4.	Memilih Input dan estimasi Model	36
3.6.5.	Kemungkinan Munculnya masalah Identifikasi	..	36
3.6.6.	Mengevaluasi Kriteria Goodness of Fit	36
3.6.7.	Interpretasi dan Modifikasi Model	40
3.7.	Metode Penelitian	40

BAB IV DATA DAN ANALISA	42
4.1. Analisa Deskriptif Variabel	42
4.2. Proses Analisa Data dan Pengajuan Model Penelitian	47
4.2.1. Pengembangan Model	47
4.2.2. Pengembangan Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	47
4.2.3. Konversi Diagram Alur Kedalam Persamaan	47
4.2.4. Memilih Matriks Input Dan Estimasi Model	47
4.2.5. Menganalisis Apakah Model Dapat Diidentifikasi	56
4.2.6. Evaluasi Kriteria Goodness Of Fit	56
4.2.7. Interpretasi dan Modifikasi Model	58
4.3. Uji <i>Realibility dan Variance Extract</i>	60
4.3.1. Uji <i>Realibility</i>	60
4.3.2. <i>Variance Extract</i>	61
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian	62
4.4.1. Pengujian Hipotesa 1	63
4.4.2. Pengujian Hipotesa 2	63
4.4.3. Pengujian Hipotesa 3	64
4.4.4. Pengujian Hipotesa 4	64
4.4.5. Pengujian Hipotesa 5	64
4.4.6. Pengujian Hipotesa 6	64
 BAB V HASIL PENGOLAHAN DATA	 66
5.1. Temuan Utama	66
5.2. Keterkaitan dengan penelitian sebelumnya	66
5.3. Implikasi Industri	68
5.4. Keterbatasan Penelitian	70

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	71
6.1. Kesimpulan	71
6.2. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
DAFTAR LAMPIRAN	76

