

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	8
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	8
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	8
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori.....	12
2.1.1 Pengalaman Kualitas Layanan (<i>Perceived Service Quality</i>)	12
2.1.2 Nilai yang dirasakan (<i>Perceived Value</i>)	16

2.1.3 Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	17
2.1.4 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	19
2.1.4.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	19
2.1.4.2 Dimensi Loyalitas	21
2.1.4.3 Tingkatan Loyalitas	22
2.1.4.4 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	25
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	25
2.3 Hubungan antar Variabel	36
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	36
2.3.2 Hubungan Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan	37
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.3.4 Hubungan Nilai yang Dirasakan terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.3.5 Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.4 Hipotesis	40
2.5 Model Penelitian	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Riset	42
3.2 Jenis dan Sumber Data	42
3.2.1 Jenis Data	42
3.2.2 Sumber Data	43
3.3 Populasi dan Sampel	43

3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5 Definisi Operasional Variabel	45
3.6 Metode Analisis Data.....	46
3.6.1 Variabel Eksogen	46
3.6.2 Variabel Intervening (Y ₁).....	48
3.6.3 Variabel Endogen (Y ₂)	48
3.7 Analisis Mediasi	48
3.7.1 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	49
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Subyek Perusahaan	56
4.1.1 Sejarah Perusahaan	56
4.1.2 Gambaran Umum Responden	57
4.2 Teknik Analisis Data	62
4.2.1 Hasil Uji Validitas	62
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.3 Hasil Uji Analisis SEM.....	64
4.4 Pembahasan Hasil Hipotesis.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	77

5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN KUESIONER.....	xvi

Universitas
Esa Unggul