

## DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
3.1	Skala Likert.....	36
3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan .....	37
3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Emosional.....	39
3.4	Operasionalisasi Variabel Kualitas Relasional .....	39
3.5	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	40
3.6	Indeks Pengujian Kelayakan Model .....	49
4.1	Jenis Kelamin .....	52
4.2	Usia .....	53
4.3	Pekerjaan .....	54
4.4	Pengeluaran .....	55
4.5	Frekuensi Transaksi .....	56
4.6	Pembayaran .....	56
4.7	Uji validitas Kualitas Layanan .....	58
4.8	Uji validitas Kepuasan Emosional .....	59
4.9	Uji validitas Kualitas Relasional .....	59
4.10	Uji validitas Loyalitas Pelanggan .....	60
4.11	Pengujian Tabel Reliabilitas .....	61
4.12	Hasil Pengukuran Validitas Indikator <i>Order Construct</i> .....	63
4.13	Pengukuran <i>Construct Reliability dan Variance Extracted</i> .....	64
4.14	Persamaan Model Struktural .....	65
4.15	Analisis <i>Goodness of Fit</i> .....	67
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis Model Penelitian .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
2.1	Customer Perceived Quality Service.....	12
2.2	<i>Model Of Satisfaction</i> .....	18
2.3	Piramida Loyalitas Konsumen Terhadap Merek.....	23
2.4	Model Penelitian.....	31
4.1	Diagram Jenis Kelamin.....	52
4.2	Diagram Usia .....	53
4.3	Diagram Pekerjaan .....	54
4.4	Diagram Pengeluaran .....	55
4.5	Diagram Frekuensi Transaksi .....	56
4.6	Diagram Pembayaran .....	57
4.7	<i>Path Diagram Standarized Solution</i> .....	71
4.8	<i>Path Diagram T-Value</i> .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	95
2.	Data <i>Pretest</i> .....	101
3.	Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pretest</i> .....	109
4.	Data Final Skala Pernyataan.....	112
5.	Hasil Uji SEM LISREL.....	112