

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	2
1.3. Perumusan Masalah	9
1.4. Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat penelitian	12
a. Aspek Teoritis	12
b. Aspek Praktis	12
1.7. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.8. Sistematikan Penulisan	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1. <i>Marketing</i>	14
2.1.2. <i>Service Quality</i>	14
2.1.2. <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.3. Penelitian Terdahulu	17
2.2. Hubungan antar Variabel	22
2.3. Kerangka Pemikiran.....	24

2.4.	Hipotesis Penelitian	26
BAB III		28
METODE PENELITIAN.....		28
3.1.	Karakteristik Penelitian.....	28
3.2.	Alat Pengumpulan Data	29
3.2.1.	Variabel Operasional.....	29
3.2.2.	Skala Pengukuran.....	36
3.3.	Tahapan Penelitian.....	38
3.4.	Populasi dan Sampel	39
3.4.1.	Populasi.....	39
3.4.2.	Sampel.....	40
3.4.3.	Teknik Sampling	42
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data	42
3.5.1.	Data Primer	42
3.5.2.	Data Sekunder	43
3.6.	Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.1.	Validitas	43
3.6.2.	Uji Reliabilitas	45
3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	46
3.7.1.	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	46
3.7.2.	Partial Least Square (PLS).....	47
3.7.3.	Uji Hipotesis	53
BAB IV		54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		54
4.1.	Karakteristik Responden.....	54
4.1.1.	Jumlah Responden	54
4.1.2.	Profil Demografi Responden	55
4.2.	Hasil Penelitian	59
4.2.1.	Model Konstruksi	59

4.2.2.	Pengujian <i>Outer Model</i>	61
4.2.3.	Pengujian <i>Inner Model</i>	70
4.2.4.	Pengujian Hipotesis.....	71
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.3.1.	Pembahasan Hipotesis 1.....	77
4.3.2.	Pembahasan Hipotesis 2.....	77
4.3.3.	Pembahasan Hipotesis 3.....	78
4.3.4.	Pembahasan Hipotesis 4.....	78
4.3.5.	Pembahasan Hipotesis 5.....	79
4.3.6.	Pembahasan Hipotesis 6.....	79
4.3.7.	Pembahasan Hipotesis 7.....	80
4.3.8.	Pembahasan Hipotesis 8.....	81
4.4.	Pengujian Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA).....	81
BAB V		84
KESIMPULAN DAN SARAN.....		84
5.1.	Kesimpulan	84
5.2.	Saran	86
5.2.2.	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		92