

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
Bab I. Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	9
1.4. Batasan dan Asumsi.....	10
Bab II. Studi Literatur.....	11
2.1. Konsep Dasar.....	11
2.2. Model Terkait .....	13
2.3. Structural Equation Modelling.....	24
Bab III. Diagram Alur Penelitian.....	32
3.1. Pengembangan Model.....	32
3.1.1 Perumusan Hipotesis Penelitian.....	32
3.1.2 Model Penelitian.....	34
3.2. Sistematika Pemecahan Masalah .....	39
3.2.1. Tahap Pendahuluan.....	41
3.2.2. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	41
3.2.3. Tahap Analisis .....	54
3.3.4. Tahap Kesimpulan .....	55
BAB IV. PENGOLAHAN DATA.....	56
4.1. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas).....	56
4.2. Pengolahan Data Kuesioner.....	61
4.2.1. Profil Responden.....	61
4.2.2 Analisis Deskriptif .....	66

4.3 Pengujian Asumsi-Asumsi SEM.....	97
4.3.1 Asumsi Normalitas .....	97
4.3.2 Asumsi <i>Outliers</i> .....	98
4.4 Evaluasi Model Pengukuran .....	99
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bauran Pemasaran (X1).....	99
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Manajemen Kerelasiaan Pelanggan (X2) .....	100
4.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Brand Image</i> (X3).....	101
4.4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keamanan dan Privasi (X4).....	102
4.4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Switching Barriers</i> (X5).....	103
4.4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Nilai Pelanggan (Y) .....	104
4.4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Z).....	105
4.5. Evaluasi Model Keseluruhan .....	106
4.6 Persamaan regresi .....	111
4.7. Hasil Pengujian Hipotesis.....	113
4.8 Implikasi Hasil Penelitian.....	115
4.8.1 Implikasi Teoritis .....	115
4.8.2 Implikasi Manajerial.....	118
BAB V. Kesimpulan dan Saran .....	131
5.1 Kesimpulan .....	131
5.2 Saran .....	132
Daftar Pustaka.....	134
LAMPIRAN A.....	138
LAMPIRAN B.....	157
LAMPIRAN C.....	164
LAMPIRAN D.....	245