

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN <i>SELF SERVICE TECHNOLOGY</i> (SST) TERHADAP <i>LOYALTY</i> DAN <i>BEHAVIORAL INTENTION</i> DENGAN <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> SEBAGAI variable MODERASI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	1
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Pertanyaan Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Terkait Penelitian.....	11
2.1.1 Manajemen operasional	11
2.1.2 Kualitas.....	13
2.1.2.1 Kualitas Layanan.....	14
2.1.2.2 Kualitas Layanan Self Service Technology (SQ-SST).....	15
2.1.3 <i>Customer satisfaction</i>	17
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	17
2.1.5 <i>Behavioral intention</i>	18

2.2	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3	Kerangka Pemikiran	28
2.4	Hipotesis Penelitian	29
2.4.1	Hubungan kualitas layanan Self Service Technology (SST) terhadap customer loyalty dan behavioral intention.....	29
2.4.2	Hubungan kualitas layanan Self Service Technology (SST) terhadap customer satisfaction.....	30
2.4.3	Customer satisfaction memediasi hubungan diantara kualitas layanan Self Service Technology (SST) terhadap behavioral intention dan customer loyalty.....	31
2.4.4	Hubungan customer satisfaction terhadap behavioral intention dan customer loyalty.....	31
BAB III		33
METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.1	Variabel Bebas (Independent Variable)	34
3.2.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	34
3.2.3	Variabel Mediasi (Intervening variable)	35
3.2.4	Skala Pengukuran.....	40
3.3	Tahapan Penelitian	41
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	44
3.5.1	Sumber Data.....	44
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reliabilitas	46
3.7	Teknik Analisis Data	47
3.7.1	Analisis Deskriptif	48
3.7.2	Partial Least Square (PLS).....	49
3.7.3	Evaluasi Pengukuran Model Outer	50