

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	2
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.4 Produk dan Layanan.....	2
1. 2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1. 5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Aspek Praktis.....	8
1. 6 Waktu dan Periode Penelitian	8
1. 7 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	10
2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	10
2.1.2 <i>Customer Expectation</i> (Ekspektasi Pelanggan)	11
2.1.3 <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan)	12
2.1.4 <i>Perceived Quality</i> (Persepsi Kualitas).....	13

2.1.5 <i>Perceived Value</i> (Persepsi Harga)	14
2.1.6 <i>Service Industry</i> (Pelayanan Industry)	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.2.1 Ulasan Penelitian Skripsi Terdahulu	16
2.2.2 Ulasan Jurnal Nasional	21
2.2.3 Ulasan Jurnal Internasional	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian	31
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	33
3.2.1 Operasional Variabel.....	33
a. Variabel Independen (X)	33
b. Variabel Dependen (Y)	34
3.2.2 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 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Data Primer	43
3.5.2 Data Sekunder	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 Teknik Analisis Deskriptif.....	47
3.7.2 Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS).....	49
3.7.3 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	50
3.7.4 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	53

3.8 Pengujian Hipotesis	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Pengumpulan Data	57
4.2 Karakteristik Responden.....	57
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.3 Hasil Penelitian	60
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	60
4.3.2 Partial Least Square (PLS)	78
4.3.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas Evaluasi Measurement Model (<i>Outer Model</i>)... 78	
4.3.2.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	81
4.3.2.3 Uji Hipotesis.....	85
4.4 Pembahasan	87
4.4.1 Pengaruh <i>Perceived Quality</i> (persepsi kualitas) terhadap <i>Customer Expectation</i>	87
4.4.2 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> (kepuasan pelanggan) terhadap <i>Customer Expectation</i>	88
4.4.3 Pengaruh <i>Customer Loyalty</i> (loyalitas pelanggan) terhadap <i>Customer Expectation</i>	89
4.4.4 Pengaruh <i>Perceived Value</i> (persepsi harga) terhadap <i>Customer Expectation</i>	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
5.2.1 Saran Bagi <i>Inkrare Studio</i>	94
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	101