

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORITIK	
2.1. Deskripsi Konseptual	14
2.1.1. <i>Service Quality</i>	14
2.1.2. <i>Trust</i>	22
2.1.3. <i>Perceived Quality</i>	26
2.1.4. <i>Perceived Value</i>	32
2.1.5 <i>Behavioral Intention</i>	34
2.2. <i>Review</i> Penelitian Relevan	35
2.3. Kerangka Teoritik	52
2.4. Model Penelitian	63
2.5. Perumusan Hipotesis Penelitian	63
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat, Waktu dan Objek Penelitian.....	66
3.2. Metode Penelitian.....	66
3.3. Populasi dan Sampling	
3.3.1. Populasi	67
3.3.2. Sampel.....	68
3.4. Metode Pengumpulan Data	71
3.5. Operasional Variabel Penelitian	72
3.5.1. Variabel Independen.....	72

3.5.2. Variabel Dependen.....	72
3.5.3. Variabel <i>Intervening</i>	72
3.6. Skala Pengukuran.....	77
3.7. Teknik Analisa Data.....	78
3.7.1. Analisa Deskriptif.....	79
3.7.2. Uji	79
3.7.3. Uji Reliabilitas.....	79
3.7.4. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	81
3.7.5. Kesesuaian Model	82
3.7.6. Uji Hipotesis.....	83
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Data	85
4.2. Hasil Analisis Data.....	89
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	89
4.2.2. Analisis Deskriptif.....	92
4.2.3. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	99
4.2.4. <i>Full Model SEM</i>	106
4.2.5. <i>Fit Model SEM</i>	107
4.3. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	110
4.4. Hasil Uji Hipotesis	112
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	117
5.2. Saran.....	120
5.2.1. Saran Praktis.....	120
5.2.2. Saran Teoritis	123
 DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	128
RIWAYAT HIDUP.....	156