

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	11

2.1.2	Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>).....	18
2.1.3	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	21
2.1.4	Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	22
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Pemikiran	33
2.4	Model Pemikiran	35
2.5	Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		39
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	39
3.1.1	Objek Penelitian	39
3.1.2	Tempat Penelitian.....	39
3.1.3	Waktu Penelitian	40
3.2	Metode Penelitian.....	40
3.3	Operasional Variabel Penelitian	41
3.3.1	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	41
3.3.2	Nilai yang Dirasakan (<i>Perceived Value</i>).....	43
3.3.3	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	45
3.3.4	Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	46
3.4	Metode Pengumpulan Data	47
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data.....	47

3.4.2	Skala Pengukuran.....	48
3.5	Teknik Populasi dan Sampel	48
3.5.1	Populasi.....	48
3.5.2	Sampel.....	49
3.6	Metode Analisis.....	51
3.6.1	Structural Equation Modelling (SEM).....	51
3.6.2	Kriteria Goodness-of-Fit	52
3.6.3	Pengujian Hipotesis.....	55
3.6.4	Uji Validitas	55
3.6.5	Uji reliabilitas.....	56
BAB IV	HASIL & PEMBAHASAN.....	58
4.1	Deskripsi Data	58
4.2	Hasil Analisis Data	62
4.2.1	Analisis Deskriptif	62
4.2.2	Uji Validitas	70
4.2.3	Uji Reliabilitas	75
4.2.4	Confirmatory Factor Analysis.....	75
4.2.5	Full Model.....	82
4.2.6	Fit Model.....	83
4.2.7	Uji Hipotesis	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	94
5.2.1 Saran Praktis	94
5.2.2 Saran Teoritis	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	100