

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	8
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.2 Hasil Penelitian Relevan	38
2.3 Kerangka Teoritik	47
2.4 Model Penelitian	50
2.5 Hipotesis	50

BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian.....	51
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
3.3 Metode Penelitian.....	52
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	53
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Variabel Operasional	56
3.6 Skala Pengukuran.....	61
3.7 Metode Analisis.....	61
3.8 Pengujian Hipotesis.....	66
3.9 Uji Instrumen.....	67

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Unit Analisis	70
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan	75

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	104
5.2 Implikasi Manajerial.....	106
5.3 Saran	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
I.1	Laba Bersih Air Asia Indonesia 2012-2014	5
I.2	Data Keluhan KFC Cabang Pangkalan Jati	6
II.1	Hasil Penelitian Yang Relevan.....	46
III.1	Jumlah Sampel Penelitian Yang Relevan	55
III.2	Operasionalisasi Variabel	59
III.3	Skala Likert.....	61
III.4	<i>Goodness of Fit Indices</i>	65
IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia	70
IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	72
IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	73
IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Keperluan Penggunaan Layanan Air Asia Indonesia	74
IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Air Asia Indonesia.....	75
IV.7	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	76
IV.8	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	80
IV.9	Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	83
IV.10	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	86
IV.11	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	87

IV.12 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	87
IV.13 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	89
IV.14 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	90
IV.15 Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	91
IV.16 <i>Second Order</i> Kualitas Pelayanan.....	92
IV.17 <i>Second Order</i> Kepuasan Pelanggan.....	95
IV.18 <i>Second Order</i> Loyalitas Pelanggan.....	96
IV.19 <i>Full Model</i> SEM.....	98
IV.20 <i>Fit Model</i> SEM	99
IV.21 Indikator Pada Full Model	101
IV.22 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	102
IV.23 Model Persamaan Struktural.....	104
V.1 Hasil Pengujian Hipotesis.....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
II.1	Model <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan.....	16
II.2	Model Kepuasan Pelanggan.....	27
II.3	Model Penelitian.....	50
IV.1	<i>Second Order</i> Kualitas Pelayanan.....	92
IV.2	<i>Second Order</i> Kepuasan Pelanggan.....	94
IV.3	<i>Second Order</i> Loyalitas Pelanggan.....	95
IV.4	<i>Full Model</i> SEM.....	97
IV.5	Diagram t-values	97
IV.6	<i>Fit Model</i>	99

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	KUESIONER
LAMPIRAN 2	OUTPUT UJI VALIDITAS
LAMPIRAN 3	OUTPUT UJI RELIABILITAS
LAMPIRAN 4	<i>GOODNESS OF FIT</i>
LAMPIRAN 5	SYNTAX LISREL
LAMPIRAN 6	OUTPUT PENGARUH LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG
LAMPIRAN 7	<i>STANDARDIZED TOTAL EFFECT</i>
LAMPIRAN 8	WINDOW AWAL LISREL
LAMPIRAN 9	<i>STRUCTURAL EQUATIONS</i>