

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
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 (Customer Satisfaction)	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