

DAFTAR ISI

COVER	i
<i>COVER</i>	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISIONALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORITIK	8
2.1. Kualitas Layanan	8
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	8
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan	9
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.2.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	13

2.2.3.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.2.4.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
2.3.	Loyalitas Pelanggan	20
2.4.	<i>Review</i> Penelitian Relevan	25
2.5.	Kerangka Pemikiran	28
2.6.	Perumusan Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2.	Metode Penelitian	30
3.3.	Populasi dan Sampling	31
3.3.1.	Populasi	31
3.3.2.	Sampel	31
3.4.	Metode Pengumpulan Data	32
3.5.	Operasional Variabel Penelitian	34
3.6.	Skala Pengukuran	37
3.7.	Teknik Analisa Data	38
3.7.1.	Analisa Deskriptif	39
3.7.2.	Uji Validitas	39
3.7.3.	Uji Realiabilitas	40
3.7.4.	Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1.	Deskripsi Data	46
4.2.	Hasil Analisis	50
4.2.1.	Analisis Deskriptif	50
4.2.2.	<i>Exploratory Factor Analysis</i>	56

4.2.3. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	60
4.3. <i>Full Model SEM</i>	64
4.4. <i>Fit Model SEM</i>	66
4.5. Hasil Uji Hipotesis	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Implikasi Praktis.....	70
5.3. Saran	72
5.3.1. Saran Teoretis.....	72
5.3.2. Saran Praktis	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	78
RIWAYAT HIDUP	94

DAFTAR TABEL

II.1.	Dimensi Kualitas Layanan.....	12
II.2.	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	16
II.3.	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	23
II.4.	<i>Review</i> Penelitian Yang Relevan.....	25
III.1	Operasional Variabel.....	35
III.2.	Skala Pengukuran.....	38
III.3.	<i>Goodness of Fit Indices</i>	44
IV.1.	Usia dan Jenis Kelamin.....	46
IV.2.	Domisili dan Jenis Kelamin.....	47
IV.3.	Pendidikan dan Jenis Kelamin.....	48
IV.4.	Status dan Jenis Kelamin.....	48
IV.5.	Pengeluaran Per Bulan dan Jenis Kelamin.....	49
IV.6.	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X)	50
IV.7.	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan (Y)	54
IV.8.	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas (Z)	55
IV.9.	KMO dan <i>Barlett's Test</i> Kualitas Layanan.....	56
IV.10.	Tabel <i>Factor Loading</i> Kualitas Layanan.....	56
IV.11.	KMO dan <i>Barlett's Test</i> Kepuasan.....	58
IV.12.	Tabel <i>Factor Loading</i> Kepuasan	58
IV.13.	KMO dan <i>Barlett's Test</i> Loyalitas.....	59
IV.14.	Tabel <i>Factor Loading</i> Kepuasan	59
IV.15.	Hasil Uji Reliabilitas.....	60

IV.16.	<i>Second Order Construct</i> Kualitas Layanan (X)	60
IV.17.	<i>First Order Construct</i> Kepuasan (Y)	62
IV.18.	<i>First Order Construct</i> Loyalitas (Z)	63
IV.19.	<i>Full Model Goodness Of Fit Indices</i>	65
IV.20.	<i>Fit Model Goodness of Fit Indices</i>	67
IV.21.	Indikator <i>Fit Model</i>	67
IV.22.	Estimasi Parameter <i>Regression Weights Model</i>	68
IV.23.	Hasil <i>Fitted Model</i>	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
I.1.	Pengguna Internet di Indonesia.....	1
II.1.	Kerangka Pemikiran	29
III.1.	Diagram Konseptual <i>Full Model</i>	45
IV.1	Model <i>Second Order Construct</i> Variabel Kualitas Layanan (X).....	61
IV.2	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Kepuasan (Y).....	62
IV.3	Model <i>First Order Construct</i> Variabel Loyalitas (Z).....	63
IV.4	<i>Full Model SEM</i>	64
IV.5	<i>Fit Model SEM</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner.....	79
2.	<i>Output</i> Validitas SPSS versi 22.....	83
3.	<i>Output</i> Reliabilitas SPSS versi 22.....	85
4.	<i>Output Exploratory Factor Analisis</i>	86
5.	<i>Output</i> Realibilitas.....	88
6.	<i>Output Goodness Of Fit</i>	89
7.	<i>Standarized Total Effect</i>	91
8.	<i>Output Direct dan Indirect</i>	92