

DAFTAR ISI

COVER	i
<i>COVER</i>	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan	7
BAB II KAJIAN TEORETIK	8
A. Deskripsi Konseptual.....	8
1. Loyalitas Pelanggan.....	8
2. Kepuasan Konsumen	11
3. Kualitas Pelayanan	15
4. Citra Perusahaan	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan	21
C. Kerangka Pemikiran	27

D. Model Penelitian.....	28
E. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Ruang Lingkup Penelitian	30
B. Metode Penelitian	30
1. Teknik Pengumpulan Data	31
C. Populasi dan Sampling	32
D. Operasionalisasi Variabel Penelitian	33
E. Teknik Analisis Data	36
1. <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	36
2. Identifikasi Model.....	37
3. Uji Model Pengukuran.....	38
4. Uji Struktural Moidel.....	39
5. Kriteria <i>Godness of Fit</i>	40
6. Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskripsi Data	44
B. Hasil Analisis.....	46
1. Analisis Deskriptif	46
2. <i>Exploratory Factor Analysis</i>	55
3. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	61
C. <i>Full Model SEM</i>	66
D. <i>Fit Model SEM</i>	68

E. Hasil Uji Hipotesis.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Implikasi Praktis	75
C. Saran	76
1. Saran Teoretis	76
2. Saran Praktis	78
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

I.1	Data Konsumen di Cloudmatika Tahun 2016.....	2
II.1	Hasil Penelitian yang Relevan	26
III.1	Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner	31
III.2	Operasionalisasi Variabel	33
III.3	Ringkasan Acuan Validitas.....	39
III.4	Kriteria <i>Goodness of Fit</i> (Gof).....	40
IV.1	Jenis Kelamin.....	44
IV.2	Usia	45
IV.3	Pekerjaan.....	45
IV.4	Pendidikan.....	46
IV.5	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
IV.6	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	52
IV.7	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	53
IV.8	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	54
IV.9	KMO dan <i>Barlett's Test</i> Kualitas Pelayanan	55
IV.10	Tabel <i>Factor Loading</i> Kualitas Pelayanan	55
IV.11	KMO dan <i>Barlett's Test</i> Citra Perusahaan.....	57
IV.12	Tabel <i>Factor Loading</i> Citra Perusahaan	58
IV.13	KMO dan <i>Barlett's Test</i> Kepuasan Konsumen.....	58
IV.14	Tabel <i>Factor Loading</i> Kepuasan Konsumen	59
IV.15	KMO dan <i>Barlett's Test</i> Loyalitas Konsumen.....	59
IV.16	Tabel <i>Factor Loading</i> Loyalitas Konsumen	60

IV.17	Hasil Uji Reliabilitas.....	60
IV.18	<i>First Order Construct</i> Kualitas Pelayanan	61
IV.19	<i>First Order Construct</i> Citra Perusahaan	63
IV.20	<i>First Order Construct</i> Kepuasan Konsumen	64
IV.21	<i>First Order Construct</i> Loyalitas Konsumen	65
IV.22	<i>Full Model Goodness of Fit Indices</i>	67
IV.23	<i>Fit Model Goodness of Fit Indices</i>	69
IV.24	Indikator <i>Fit Model</i>	69
IV.25	<i>Standardized Regression Weight</i>	71
IV.26	<i>Indirect dan Standardized Indirect effect</i>	71
IV.27	<i>Standardized Regression Weight</i>	72
IV.28	<i>Indirect dan Standardized Indirect effect</i>	73
IV.29	<i>Standardized Regression Weight</i>	73

DAFTAR GAMBAR

II.1	Kerangka Penelitian.....	28
IV.1	<i>Model First Order Construct</i> Kualitas Pelayanan.....	62
IV.2	<i>Model First Order Construct</i> Citra Perusahaan.....	63
IV.3	<i>Model First Order Construct</i> Kepuasan Konsumen.....	64
IV.4	<i>Model First Order Construct</i> Loyalitas Konsumen	65
IV.5	<i>Full Model SEM</i>	66
IV.6	<i>Fit Model SEM</i>	68