

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kebaruan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Latar Belakang Teori.....	7
1. Loyalitas Pelanggan	7
2. Kepuasan Pelanggan.....	9
3. Kualitas Pelayanan	11
B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	14
1. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	24
2. Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	24
3. Kepuasan Pelanggan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
B. Pendekatan Penelitian.....	28

C. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel.....	28
D. Penyusunan Instrumen	29
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Alat Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Deskriptif Unit Analisis	38
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	40
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	40
B. Analisis Deskriptif	41
1. Variabel Kualitas Layanan (X1)	41
2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
3. Variabel Loyalitas Pelanggan (Z)	43
C. Teknik Analisis Data.....	43
1. Uji Instrumen	43
2. Confirmatory Factor Analysis.....	47
3. <i>Full Model SEM</i>	47
D. Pengujian Hipotesis.....	51
E. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Implikasi Praktis.....	59
C. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1	Kuesioner Penelitian
2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan
5	CFA Kualitas Pelayanan
6	CFA Kepuasan Pelanggan
8	CFA Loyalitas Pelanggan
10	<i>Full Model SEM</i>
12	Pengaruh Langsung

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar <i>Market Place</i> Terpopuler di Indonesia	2
Tabel 1.2	Data Jumlah Pengunjung Situs <i>Market Place</i>	2
Tabel 1.3	Kebaruan Penelitian	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Indikator-Indikator Setiap Variabel Penelitian yang Digunakan...	23
Tabel 3.2	Bobot Penilaian Skala <i>Likert</i>	30
Tabel 3.3	Pedoman Ukuran Validitas	33
Tabel 3.4	<i>Goodness of Fit Indeces</i>	36
Tabel 4.1	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Layanan (X_1)	41
Tabel 4.2	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	41
Tabel 4.3	Nilai Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Z)	43
Tabel 4.4	Uji validitas Kualitas Layanan (X) dengan KMO	44
Tabel 4.5	<i>Pattern Matrices</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.6	Uji validitas Kepuasan Pelanggan (Y) dengan KMO.....	45
Tabel 4.7	<i>Pattern Matrices</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.8	Uji validitas Loyalitas Pelanggan (Z) dengan KMO	46
Tabel 4.9	<i>Pattern Matrices</i> Variabel Loyalitas pelanggan	46
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.11	<i>First Order</i> Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.12	<i>First Order</i> Kualitas layanan	49
Tabel 4.13	<i>Second Order</i> Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4.14	<i>Goodness of fit Full Model SEM</i>	52
Tabel 4.15	Estimasi Parameter <i>Regression Weight Model</i>	53
Tabel 5.1	Hasil Pengujian Hipotesis	58

Gambar 2.1 Lima Kesenjangan Kualitas Jasa	12
Gambar 2.2 Model Penelitian	27
DAFTAR TABEL	
Gambar 4.1 Umur Responden.....	38
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4.4 Pendidikan Responden	40
Gambar 4.5 Pengeluaran Perbulan Responden	40
Gambar 4.6 Model Kualitas Layanan	48
Gambar 4.7 Model Kepuasan Pelanggan.....	49
Gambar 4.8 Model Loyalitas Pelanggan	50
Gambar 4.9 Full Model SEM	51