

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Pengantar	1
1.2 Problematisasi	2
1.2.1 Kesenjangan Penelitian	2
1.2.2 Masalah	3
1.2.3 Tujuan Penelitian	6
1.3 Metodologi Penelitian	7
1.4 Konteks Penelitian	7
1.5 Sistematika Skripsi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori Untuk Menyelesaikan Masalah	11
2.1.1 <i>Service - Dominant Logic (S-D Logic)</i>	11
2.2 Pengembangan Variabel dan Hipotesis Penelitian	14
2.2.1 Kualitas Layanan (SQ)	14

2.2.2 Penciptaan Nilai Kreasi Pelanggan (CVC)	18
2.2.3 Keterlibatan Pelanggan (CE)	21
2.2.4 Niat Kelanjutan (CI).....	24
2.3 Model Penelitian Empirik	28
2.4 Dimensionalisasi Konsep	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pengantar.....	31
3.2 Pertanyaan Penelitian dan Hipotesis	32
3.3 Desain Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel.....	36
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	36
3.5.1 Kuisiонер	37
3.5.2 Studi Kepustakaan	37
3.6 Instrumen Penelitian	38
3.7 Proses Analisis Data	44
3.8 Pemenuhan Etika Penelitian.....	54
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	56
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Deskripsi Umum Objek Penelitian	56
4.1.2 Deskripsi Umum Responden	57
4.1.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	66
4.2 Analisis SEM	71
4.2.1 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	71
4.2.2 Uji Struktural	84
4.2.3 Pengujian Hipotesis	95
4.2.4 Analisis <i>Direct Effect</i> , <i>Indirect Effect</i> dan <i>Total Effect</i>	99

4.3 Interpretasi Hasil	102
4.3.1 Pengaruh SQ terhadap CVC	102
4.3.2 Pengaruh CVC terhadap CE	103
4.3.3 Pengaruh CE terhadap CI.....	104
4.3.4 Pengaruh CVC terhadap CI	105
BAB V PENUTUP	106
5.1 Simpulan	106
5.1.1 Kesimpulan Atas Diterimanya Hipotesis.....	106
5.1.2 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	108
5.2 Implikasi Teoritis.....	110
5.3 Implikasi Manajerial	112
5.4 Keterbatasan.....	116
5.5 Saran Untuk Penelitian Mendatang	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	128
LAMPIRAN A	128
LAMPIRAN B.....	135
LAMPIRAN C.....	139
LAMPIRAN D	140

FEB UNDIP