

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Research Gap.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Masalah Penelitian	10
1.5 Pertanyaan Penelitian	10
1.6 Tujuan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Service Dominant Logic	13
2.2 Pengembangan Variabel dan Hipotesis Penelitian	16
2.3 Hubungan antar Variabel dan Hipotesis Penelitian	26
2.4 Kerangka Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	34
3.2 Populasi dan Sampel	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.4 Metode Pengumpulan Data	40
3.5 Metode Analisis.....	41
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.2 Analisis SEM.....	58
4.3 Interpretasi Hasil	84
BAB V PENUTUP.....	89
5.1 Ringkasan Penelitian	89
5.2 Kesimpulan Hipotesis.....	90
5.3 Kesimpulan Masalah Penelitian	91
5.4 Implikasi Teoritis.....	96
5.5 Implikasi Manajerial.....	99
5.6 Keterbatasan Penelitian	102
5.7 Agenda Penelitian Mendatang.....	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	116