

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN I	ii
HALAMAN PENGESAHAN II	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.2 Kepercayaan Publik.....	9
2.3 Kepuasan Masyarakat.....	10
2.4 Skala Pengukuran	11
2.5 Survei Pendahuluan	12
2.6 Accidental Sampling.....	12
2.7 Teknik Slovin.....	13

2.8	Validitas dan Reliabilitas	13
2.8.1	Validitas	13
2.8.2	Reliabilitas	14
2.9	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	15
2.10	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	17
2.11	Estimasi Parameter SEM-PLS.....	21
2.12	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	28
2.13	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	30
2.14	Uji Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		35
3.1	Sumber Data	35
3.2	Variabel Penelitian.....	35
3.3	Penentuan Sampel	39
3.4	Pengumpulan Data	39
3.5	Tahapan Analisis Data	40
3.6	Diagram Alir Analisis Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Gambaran Umum Survei Pendahuluan	43
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Survei Pendahuluan	43
4.2.1	Uji Validitas	43
4.2.2	Uji Reliabilitas	44
4.3	Gambaran Umum Penelitian	45
4.3.1	Deskripsi Responden	45
4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	47

4.4.1 Uji Validitas	47
4.4.2 Uji Reliabilitas	48
4.5 Hasil Analisis Model Awal	49
4.5.1 Konstruksi Diagram Jalur Model	49
4.5.2 Spesifikasi Model Awal	51
4.5.3 Estimasi Parameter	53
4.5.4 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	55
4.6 Hasil Analisis Model setelah <i>Dropping 1</i>	58
4.6.1 Konstruksi Diagram Jalur Model	58
4.6.2 Estimasi Parameter	60
4.6.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	62
4.7 Hasil Analisis Model setelah <i>Dropping 2</i>	65
4.7.1 Konstruksi Diagram Jalur Model	65
4.7.2 Estimasi Parameter	66
4.7.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	69
4.7.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	71
4.7.5 Hasil Uji Hipotesis setelah <i>Dropping 2</i>	72
4.7.6 Hasil Uji Mediasi setelah <i>Dropping 2</i>	77
4.8 Hasil Analisis Model setelah <i>Trimming</i>	78
4.8.1 Konstruksi Diagram Jalur Model	78
4.8.2 Estimasi Parameter	80
4.8.3 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	82
4.8.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	84
4.8.5 Hasil Uji Hipotesis setelah <i>Trimming</i>	85

4.8.6 Hasil Uji Mediasi setelah <i>Trimming</i>	89
4.9 Model Akhir	89
BAB V KESIMPULAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	102