

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Skematika Penulisan Skripsi.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Standardisasi dan Kustomisasi.....	15
2.1.2 Kualitas Teknis dan Kualitas Fungsional.....	19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.2.1 Pengaruh Variabel Standardisasi dan Kustomisasi terhadap Kualitas Layanan.....	24

2.2.2	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	25
2.3	Penelitian Terdahulu	26
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	30
2.5	Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	32
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3	Jenis dan Sumber Data	38
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5	Metode Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA		49
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.2	Gambaran Umum Responden	50
4.2	Analisis Data SEM.....	57
4.2.1	Pengembangan Model Teoritis	57
4.2.2	Pengembangan Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	57
4.2.3	Konversi Diagram Alur ke Dalam Persamaan	59
4.2.4	Memilih Matriks Input dan Estimasi Model	60
4.2.5	Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi	69
4.2.6	Evaluasi Kriteria <i>Goodness-of-Fit</i>	70
4.2.7	Interprestasi Dan Modifikasi Model	77
4.2.8	Pengujian Hipotesis.....	79
4.2.9	Analisis <i>Direct Effect</i> , <i>Indirect Effect</i> , dan <i>Total Effect</i>	80
4.3	Pembahasan.....	84

4.3.1	Standardisasi Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Fungsional ..	84
4.3.2	Standardisasi Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Teknis	85
4.3.3	Kustomisasi Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Fungsional	86
4.3.4	Kustomisasi Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Teknis	87
4.3.5	Kualitas Fungsional Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan	88
4.3.6	Kualitas Teknis Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pelanggan	89
4.3.7	Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Positif terhadap dengan Loyalitas Pelanggan	90
BAB V PENUTUP		91
5.1	Kesimpulan	91
5.1.1	Kesimpulan Hasil Pengajuan Hipotesis	91
5.1.2	Implikasi Teoritis	92
5.1.3	Implikasi Manajerial	95
5.2	Keterbatasan	98
5.3	Saran untuk Penelitian Mendatang	98
DAFTAR PUSTAKA		99

FEB UNDIP