

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Kegunaan Penelitian.....	20
1.5 Sistematika Penulisan.....	21
<b>BAB II</b> .....	<b>23</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>23</b>
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 Pemasaran.....	23
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	25
2.2 Variabel yang Digunakan.....	28
2.2.1 Kualitas Layanan.....	28
2.2.2 Kewajaran Harga.....	32
2.2.3 Kesenangan Pelanggan ( <i>Customer Delight</i> ).....	35
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	37

2.3 Pengaruh Hubungan Antar Variabel .....	39
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kesenangan Pelanggan .....	39
2.3.2 Pengaruh Kewajaran Harga terhadap Kesenangan Pelanggan .....	40
2.3.3 Pengaruh Kesenangan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	41
2.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	42
2.3.5 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	43
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	44
2.5 Hipotesis .....	45
<b>BAB III.....</b>	<b>50</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
3.1 Subjek Penelitian .....	50
3.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	50
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	52
3.3.1 Variabel Penelitian.....	52
3.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	53
3.4 Populasi dan Sampel .....	55
<b>BAB IV .....</b>	<b>57</b>
<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Pengembangan Instrumen Penelitian .....	57
4.2 Pilot Studi Instrumen Penelitian .....	57
4.2.1 Uji Validitas Kuisisioner .....	58
4.2.2 Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	59
4.3 Kuisisioner Akhir .....	60
4.3.1 Profil Responden.....	60
4.4 Pengolahan Data PLS SEM .....	63
4.5 Uji Asumsi .....	64
4.6 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) Indikator Reflektif .....	65
4.6.1 <i>Indicator Loading</i> .....	65
4.6.2 <i>Reliability</i> .....	65
4.6.3 <i>Convergent Validity</i> .....	66

4.6.4 <i>Discriminant Validity</i> .....	66
4.6.5 <i>Outer Collinearity</i> .....	68
4.7 <i>Evaluasi Inner Model</i> .....	69
4.7.1 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i> .....	69
4.7.2 <i>Coefficient of Determination (<math>R^2</math>)</i> .....	70
4.7.3 <i>Cross-Validated Redundancy (<math>Q^2</math>)</i> .....	70
4.7.4 <i>Uji Path Coefficient</i> .....	71
4.8 Uji Efek Mediasi dari Variabel Mediator.....	73
4.9 Hasil Hipotesis Penelitian.....	74
<b>BAB V</b> .....	<b>77</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	78
5.3 Implikasi Teoritis.....	79
5.4 Implikasi Manajerial.....	81
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	83
5.6 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>92</b>
LAMPIRAN A LEMBAR KUISIONER.....	92
LAMPIRAN B TABULASI DATA.....	102
LAMPIRAN C HASIL PENGOLAHAN DATA.....	106

**FEB UNDIP**