DAFTAR ISI

Halaman Judul i
Halaman Pengesahan Tesis ii
Sertifikasi iii
Motto dan Persembahan iv
Abstrak v
Abstract vi
Kata Pengantar vii
Daftar Isi ix
Daftar Tabel xi
Daftar Gambar xiii
Daftar Lampiran xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian 11
1.3.1 Tujuan Penelitian 11
1.3.2 Kegunaan Penelitian 11

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Penelitian terdahulu 12
2.1.1 Penelitian pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 12
2.1.2 Penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 14
2.1.3 Penelitian pengaruh *Variety Seeking Needs* terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan 15
2.1.4 Peneltian pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan . 16
2.2 Telaah Pustaka 17
2.2.1 Loyalitas 17
2.2.1 Kepuasan Pelanggan 19
2.2.2 *Variety Seeking Needs* 23
2.2.3 Kualitas Produk 25
2.2.4 Kualitas Pelayanan 27
2.3 Hubungan antar Variabel 29
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan 29
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan 30
2.3.3 Pengaruh *Variety Seeking Needs* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan 30
2.3.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan 32
2.4 Model Penelitian 34
2.5 Dimensional Variabel 35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 40
3.2 Jenis dan Sumber Data 40
3.2 1 Jenis Data..... 40
3.2.2 Sumber Data 41
3.3 Populasi dan Sampel 41
3.4 Metode Pengumpulan Data dan Skala pengukuran 43
3.5 Teknik Analisis Data..... 49
3.5 1 Analisis Instrumen Penelitian 49
3.5.2 Analisis Model Penelitian..... 51

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Deskripsi Responden..... 59
4.2 Uji Validitas dan Reliability Data..... 60
4.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden 61
4.4 Proses Analisis Data dan Pengujian Model Penelitian 66
4.4.1 Pengembangan Model Berdasarkan Teori..... 67
4.4.2 Menyusun Diagram Alur (Path Diagram) 67
4.4.3 Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan 68
4.4.4 Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi..... 70
4.5 Analisis Konfirmatori..... 70
4.5.1 Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen 71
4.5.2 Analisis Konfirmatori Variabel Endogen 80
4.5.2 Analisis Konfirmatori Variabel *Moderating* 84

4.6 Analisis Full *Structural Equation Modeling* (SEM)..... 89
4.7 Pengujian Hipotesis..... 103

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Kesimpulan Hipotesis 108
5.1.1 Kesimpulan Hipotesis 1 108
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis 2 108
5.1.3 Kesimpulan Hipotesis 3 109
5.1.4 Kesimpulan Hipotesis 4 109
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian 109
5.3 Implikasi Teoritis 111
5.4 Implikasi Manajerial 112
5.5 Keterbatasan Penelitian..... 117
5.6 Agenda Penelitian Mendatang..... 117

DAFTAR PUSTAKA..... 118