DAFTAR ISI

Halaman judul i

Surat Pernyataan Keaslian Tesis ii

Halaman Pengesahan iii

Abstract iv

Abstrak v

Kata Pengantar vi

Daftar Isi viii

Daftar Tabel xi

Daftar Gambar xii

Daftar Lampiran xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah 1

1.2 Perumusan masalah 6

1.3 Tujuan penelitian 6

1.4 Manfaat penelitian 7

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1 Kepuasan Pelanggan 8

2.2 Kualitas Pelayanan 10

2.3 Mutu Produk 16

2.4 Pengembangan Model Penelitian 20

2.5 Dimensionalisasi Variabel 21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber data 24

3.2 Populasi dan Sampel 24

3.3 Definisi operasional variabel 25

3.4 Metode pengumpulan data 28

3.5 Teknik Analisis 28

BAB IV ANALISIS DATA

4.1 Gambaran umum responden 36

4.1.1 Demografi Responden 36

4.2. Statistik Deskriptif 37

4.2.1. Kualitas Pelayanan 38

4.2.2. Mutu Produk 41

4.3. Proses Pengujian dan Analisis Data 44

4.3.1. Uji Realibilitas Dan Validitas Angket 44

4.3.2 Analisis faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis) 45

4.3.2.1.Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen 45

4.3.2.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen 46

4.3.3. Structural Equation Model 48

4.3.4 Evaluasi atas asumsi-asumsi aplikasi SEM 49

4.3.4.1 Normalisasi data 50

4.3.4.2 Uji Outliers 51

4.3.4.3 Evaluasi Pemenuhan Asumsi Multikolinieritas 53

4.3.4.4 Pengujian terhadap nilai residual 54

4.3.4.5 Evaluasi kriteria *Goodness Of Fit* 54

4.3.4.6 Evaluasi atas regression weights untuk uji kausalitas 55

4.3.4.7 Uji reliabilitas konstruk (Construct Reliability) 56

4.4. Pengujian hipotesis 58

4.4.1 Pengujian hipotesis I 58

4.4.2 Pengujian hipotesis II 59

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Ringkasan Penelitian 61

5.2. Kesimpulan pengujian hipotesis penelitian 62

5.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 62

5.2.2 Pengaruh Mutu Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 62

5.3. Implikasi Teoritis 63

5.4. Implikasi Manajerial 64

5.5. Keterbatasan Penelitian 69

5.6 Agenda Penelitian Yang Akan Datang 69