

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	17
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) .....	17
2.1.2 Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.4 Kualitas Layanan.....	28
2.2 Kerangka Pemikiran .....	37
2.3 Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	39
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.1.1 Variabel Penelitian .....	39
3.1.2 Definisi Operasional.....	41
3.2 Populasi dan Sampel .....	44
3.2.1 Populasi.....	44
3.2.2 Sampel.....	44

3.3	Jenis dan Sumber Data .....	46
3.3.1	Data Primer .....	46
3.3.2	Data Sekunder .....	47
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	47
3.5	Uji Kelayakan Kuesioner .....	47
3.5.1	Uji Semantik .....	48
3.5.2	Uji Indikator Variabel .....	48
3.5.3	Uji Indikator Hipotesis .....	53
3.5.4	Uji Statistik .....	67
3.6	Metode Analisis .....	69
3.6.1	Analisis SEM .....	70
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>		<b>77</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	77
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	77
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian .....	78
4.2	Evaluasi Model Pengukuran Reflektif .....	83
4.2.1	Uji Validitas .....	84
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	94
4.2.3	Interpretasi Evaluasi Model Pengukuran Reflektif .....	95
4.3	Evaluasi Model Struktural .....	99
4.3.1	Uji Multikolinier .....	100
4.3.2	Uji Hipotesis .....	101
4.3.3	Uji Efek Mediasi .....	103
4.4	Evaluasi Keباikan dan Keocokkan Model (Goodness of Fit) .....	104
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>108</b>
5.1	Kesimpulan Masalah Penelitian .....	108
5.2	Implikasi Teoritis .....	110
5.3	Implikasi Manajerial .....	113
5.4	Keterbatasan Penelitian .....	115
5.5	Saran untuk Penelitian Mendatang .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>117</b>
<b>LAMPIRAN A .....</b>		<b>123</b>

<b>LAMPIRAN B</b> .....	129
<b>LAMPIRAN C</b> .....	137
<b>LAMPIRAN D</b> .....	143
<b>LAMPIRAN E</b> .....	148

