

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN.....	10
2.1 Telaah Pustaka.....	10
2.1.1 Teori <i>Expectation -Disconfirmation</i>	10
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4 Kualitas Layanan	17
2.1.5 Suasana Mall	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Model dan Hipotesis	35
2.3.1 Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	36
2.3.2 Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan	37

2.3.3	Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	38
2.3.4	Suasana Mall dan Loyalitas Pelanggan	39
2.3.5	Suasana Mall dan Kepuasan Pelanggan	40
2.4	Kerangka Pikir Teoritis	41
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Jenis dan Sumber Data	42
3.2	Populasi dan Sampel	42
3.2.1	Populasi	42
3.2.2	Sampel	43
3.3	Definisi Operasional Variabel	43
3.4	Metode Pengumpulan Data	44
3.5	Teknik Analisis	46
3.5.1	Asumsi SEM	49
3.5.2	Uji Efek Mediasi / Sobel	54
3.6	Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	56
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	57
4.2	Hasil Uji Asumsi SEM.....	60
4.2.1	Uji Normalitas Data	60
4.2.2	Uji <i>Outliers</i>	61
4.2.3	Uji Multikolinieritas	63
4.3	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	63
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konstruk Eksogen.....	63
4.3.2	Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konstruk Endogen.....	66
4.4	Analisis Model Struktur (Full Model) dengan SEM	69
4.5	Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Konstruk	73
4.5.1	Uji Validitas Konstruk.....	73

4.5.2	Uji Reliabilitas Konstruk.....	74
4.6	Analisis Pengaruh.....	75
4.7	Uji Hipotesis.....	77
4.7.1	H1: Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
4.7.2	H2: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan	78
4.7.3	H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan	79
4.7.4	H4: Suasana Mall berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.7.5	H5: Suasana Mall berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan	81
BAB V PENUTUP		83
5.1	Simpulan Hipotesis Penelitian.....	83
5.1.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif	83
5.1.2	Pengaruh Kualitas Layanan berpengaruh positif.....	83
5.1.3	Pengaruh Suasana Mall berpengaruh positif	84
5.2	Simpulan Masalah Penelitian	86
5.3	Implikasi.....	87
5.3.1	Implikasi Teoritis	87
5.3.2	Implikasi Kebijakan	88
5.4	Keterbatasan Penelitian	91
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	91
DAFTAR PUSTAKA.....		93
LAMPIRAN.....		103