

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	10
2.2 Pengembangan Variabel.....	13
2.2.1 Loyalitas Pelanggan	13
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.3 Kualitas Layanan.....	24
2.2.4 Harga	29
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	34
2.3.1 Variabel Kualitas Layanan	34
2.3.2 Variabel Harga.....	35
2.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	35
2.4 Penelitian Terdahulu	36
2.5 Kerangka Pemikiran	42
2.6 Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44

3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	44
3.1.1	Variabel Penelitian.....	44
3.1.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	45
3.2	Populasi dan Sampel	46
3.2.1	Populasi Penelitian	46
3.2.2	Sampel Penelitian.....	47
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	48
3.5	Metode Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	58
4.1.1.	Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.2.	Uji Coba Pilot Test	59
4.1.3.	Deskripsi Umum Responden.....	62
4.2	Analisis SEM	65
4.2.1	Asumsi SEM	65
4.2.2	Pengujian Hipotesis.....	73
4.2.3	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	77
BAB V PENUTUP.....		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Implikasi	89
5.2.1	Implikasi Teoretis	89
5.2.2	Implikasi Manajerial	90
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	91
5.4	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN.....		100