

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	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Kualitas Layanan.....	16
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan	16
2.1.2. Faktor Kualitas Layanan	19
2.1.3. Indikator Kualitas Layanan	22
2.2. Fasilitas	24
2.2.1. Pengertian Fasilitas.....	24
2.2.2. Strategi Fasilitas.....	25
2.2.3. Indikator Fasilitas.....	26
2.3. Kepercayaan.....	27

2.3.1.	Pengertian Kepercayaan	27
2.3.2.	Konsep Kepercayaan	28
2.3.3.	Indikator Kepercayaan	28
2.4.	Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4.2.	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.3.	Indikator Kepuasan Pelanggan	33
2.5.	Hubungan antar Variabel	34
2.5.1.	Perspektif Strategik	34
2.5.2.	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
2.5.3.	Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.	37
2.5.4.	Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.6.	Penelitian Terdahulu	41
2.7.	Pengembangan Hipotesis.....	46
2.7.1.	Adanya Pengaruh pada Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
2.7.2.	Adanya Pengaruh pada Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
2.7.3.	Adanya Pengaruh pada Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
2.8.	Kerangka Konseptual.....	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		52
3.1.	Desain Penelitian.....	52
3.2.	Populasi dan Sampel.....	52
3.3.	Operasionalisasi Variabel	53
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1.	Data Primer	55

3.4.2.	Data Sekunder	56
3.5.	Teknik Analisis Data	57
3.5.1.	<i>Partial Least Square - Structural Equation Modelling</i>	57
3.5.2.	Evaluasi Model Outer	59
3.5.3.	Evaluasi Model Inner	63
3.5.4.	<i>Coefficient of Determination</i>	64
3.5.5.	Uji Hipotesis	64
3.5.6.	Uji Kesesuaian Model	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		67
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif	67
4.2.	Proses dan Hasil Analisis/Komputasi Data	68
4.2.1.	Menghitung Validitas Instrumen	68
4.2.2.	Uji Reliabilitas Instrumen	72
4.2.3.	Statistik Deskriptif Jawaban Responden	73
4.2.4.	Uji Hipotesis	84
4.3.	Uji Kesesuaian Model	87
4.4.	Pembahasan	89
4.4.1.	Kualitas Layanan Berpengaruh Signifikan Pada Kepuasan Pelanggan	89
4.4.2.	Fasilitas Berpengaruh Signifikan Pada Kepuasan Pelanggan	92
4.4.3.	Kepercayaan Memiliki Pengaruh Signifikan Pada Kepuasan Pelanggan	94
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN		98
5.1.	Simpulan	98
5.2.	Implikasi Penelitian	99
5.2.1.	Implikasi Teoretis	99
5.2.2.	Implikasi Manajerial (Kebijakan)	100
5.3.	Keterbatasan Penelitian	103

5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	114

