

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
BAB II.....	17
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	17
2.1.1. Pemasaran Jasa	17
2.1.2. Karakteristik Pemasaran Jasa	18
2.1.3. Klasifikasi Jasa	18
2.1.4. Bauran Pemasaran Jasa	19
2.1.5. Teori <i>Service Dominant Logic</i>	22
2.1.6. <i>Relationship Value</i>	23
2.1.7. <i>Customer Experience Quality</i>	25
2.1.8. <i>Service Quality</i>	26
2.1.9. <i>Relationship Quality</i>	27
2.1.10. <i>Customer Loyalty</i>	29
2.1.11. Penelitian Terdahulu.....	31
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	34
2.2.1. Hubungan antara <i>Relationship Value</i> dengan <i>Relationship Quality</i>	34
2.2.2. Hubungan antara <i>customer experience quality</i> dan <i>relationship quality</i> ..	34
2.2.3. Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Relationship Quality</i>	35
2.2.4. Hubungan antara <i>relationship quality</i> dan <i>customer loyalty</i>	36
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	37
BAB III.....	38

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	38
3.2. Populasi dan Sampel.....	42
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	43
3.3. Metode Pengumpulan Data	44
3.4. Metode Analisis Data	44
BAB IV	48
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	48
4.1.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian	48
4.1.2. Deskripsi Umum Responden	50
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	54
4.2. Pengujian Instrumen	64
4.3. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	64
4.3.1. Pengujian Validitas	64
4.3.2. Pengujian Reliabilitas	67
4.3.3. Uji Kebaikan Model.....	68
4.3.4. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
4.3.5. Pengujian Hipotesis	71
4.4. Uji Peran Relationship quality dalam memediasi <i>relationship value</i> , <i>customer experience quality</i> dan <i>service quality</i> terhadap <i>customer loyalty</i>	74
4.5. Interpretasi Hasil	76
BAB V.....	81
5.1. Kesimpulan	81
5.2. Implikasi Manajerial	82
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	86
5.4. Saran untuk Penelitian Mendatang	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	96

FEB UNDIP