

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
<i>Abstract</i> (Bahasa Inggris).....	v
Abstrak (Bahasa Indonesia)	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1.4 Sistematika Penulisan	15

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1 Telaah Pustaka	17
2.1.1. Teori Perilaku Konsumen	17
2.1.1.1 Konsep Fishbein's Attitude Model	18
2.1.1.2 Fishbein's Behavioral Intentions Model	18
2.1.2. Loyalitas Klien	19
2.1.3. Kualitas Layanan Inti	21
2.1.4. Kualitas Layanan Periferal	25
2.1.5. Kepuasan Klien	35
2.1.6. Citra Perusahaan	36
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	37
2.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Kepuasan Klien	37
2.2.2. Pengaruh Kualitas Layanan Inti Terhadap Loyalitas Klien	40
2.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan Periferal Terhadap Kepuasan Klien	41

2.2.4. Pengaruh Kualitas Layanan Periferal Terhadap Loyalitas Klien	42
2.2.5. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Klien.....	43
2.2.6. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Klien.....	44
2.2.7. Pengaruh Kepuasan Klien Terhadap Loyalitas Klien	45
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Sumber Data.....	50
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	52
3.4 Analisis Data.....	55
3.4.1 Uji Kesesuaian dan Uji Absolute Statistic.....	66
3.4.2 Uji Incremental Fit Index IFI.....	69
3.4.3 Uji Reliabilitas	70
3.4.4 Variance Extract.....	70
3.4.5 Indeks Modifikasi	71
3.5 Pengujian Hipotesis	72

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden.....	74
4.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74

4.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	75
4.1.3. Profil Responden Berdasarkan Budget Iklan di Media Cetak	75
4.2 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.3 Analisis Data Penelitian	78
4.3.1. Analisis Faktor Konfirmatori	79
4.4 Pengujian Asumsi SEM	87
4.4.1. Evaluasi Normalitas	87
4.4.2. Multivariate Outliers	89
4.4.3. Evaluasi Atas Multicollinearity dan Singularity	90
4.4.4. Interpretasi dan Modifikasi Model	90
4.5 Pengujian Hipotesis	93
4.5.1. Model Fit Full Model SEM	93
4.5.2. Pengujian Hipotesis	96
4.5.3. Pengujian Hipotesis 1	97
4.5.4. Pengujian Hipotesis 2	98
4.5.5. Pengujian Hipotesis 3	98
4.5.6. Pengujian Hipotesis 4	99
4.5.7. Pengujian Hipotesis 5	99
4.5.8. Pengujian Hipotesis 6	100
4.5.9. Pengujian Hipotesis 7	100

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1 Ringkasan Penelitian.....	102
5.2 Kesimpulan Hipotesis	102
5.3 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	104
5.4 Implikasi Teoritis	105
5.5 Implikasi Manajerial	107
5.6 Implikasi Kebijakan	109
5.7 Keterbatasan Penelitian.....	110
5.8 Agenda Penelitian Mendatang	110
Daftar Pustaka	111
Lampiran-Lampiran	115

FEB UNDIP