

## DAFTAR ISI

<b>SURAT BUKTI SELESAI PENELITIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PESEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR .....</b>	<b>6</b>
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Kajian Teoritis .....	15
2.2.1 <i>Structrural Equation Modelling - Partial Least Square (SEM-PLS)</i> .....	15
2.2.2 Analisa model struktural <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	17
2.2.3 Data yang diuji dalam PLS.....	21
2.2.4 Kepuasan Pelanggan/ <i>Customer Satisfaction</i> .....	23
2.2.5 Loyalitas Pelanggan/ <i>Customer Loyalty</i> .....	24
2.3 Konseptual Model.....	25
2.4 Kesimpulan .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Fokus dan Tempat Penelitian.....	29

3.1.1 Fokus Penelitian .....	29
3.1.2 Tempat Penelitian.....	29
3.2 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	30
3.2.1 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.2.2 Metode Pengolahan Data.....	31
3.3 Alat Yang Digunakan .....	32
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>34</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	34
4.1.1 Uji Butir Kuesioner .....	35
4.1.2 Karakteristik Data.....	36
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	37
4.2 Hasil Pengolahan Data.....	40
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	40
4.2.2 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	47
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Pembahasan.....	51
5.1.1 Uji Butir Kuisioner.....	51
5.1.2 Karakteristik Data.....	51
5.1.3 Statistik Deskriptif.....	52
5.2 Hasil.....	55
5.2.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	55
5.2.2 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Inner Model</i> ) .....	57
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
6.1 Kesimpulan .....	60
6.2 Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Variabel Konseptual Model .....	27
Tabel 4.1 Uji Butir .....	35
Tabel 4. 2 Data Sampel Penelitian.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4. 4 Interval Kelas Skala Likert .....	37
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Physical Aspects</i> .....	38
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Reliability</i> .....	38
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Personal Interaction</i> .....	38
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Problem Solving</i> .....	38
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Policy</i> .....	39
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Customer Satisfaction</i> .....	39
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Indikator <i>Customer Loyalty</i> .....	39
Tabel 4. 12 <i>Convergent Validity</i> Model Pengukuran Awal.....	41
Tabel 4. 13 Discriminant Validity .....	42
Tabel 4. 14 Pengujian Reliabilitas Awal.....	43
Tabel 4. 15 <i>Convergent Validity</i> Model Pengukuran Revisi .....	45
Tabel 4. 16 Discriminant Validity Revisi .....	46
Tabel 4. 17 Pengujian Reliabilitas Revisi .....	47
Tabel 4. 18 Nilai R-Square .....	48
Tabel 4. 19 Nilai <i>F-Square</i> .....	49
Tabel 4. 20 Hasil <i>Path Coefficiencie</i> .....	50

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 CK-Chart Penelitian.....	13
Gambar 2. 2 Konseptual Model.....	26
Gambar 4. 2 Outer Loading Awal (Model Pengukuran).....	41
Gambar 4. 3 <i>Outer Loading</i> Revisi (Model Pengukuran).....	44

