

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
BERITA ACARA UJIAN TESIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA &amp; PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Diskonfirmasi Harapan(disconfirmation expectation) .....	9
2.2 Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) .....	16

2.3 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	19
2.4 Nilai Konsumen( <i>consumer value</i> ) .....	23
2.5 <i>Word Of Mouth</i> .....	26
2.6 Kunjungan Ulang ( <i>repurchase</i> ) .....	28
2.7 Model Penelitian .....	31

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	32
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	38
3.6 Teknik Analisis Data (SEM) .....	41

### **BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	47
4.2 Analisis Model Pengukuran .....	49
4.2.1 Analisis <i>Offending Estimate</i> .....	51
4.2.2 Uji Validitas Data .....	52
4.2.3 Penilaian Kesesuaian Model .....	54
4.2.4 Uji Reliabilitas Data .....	55
4.3 Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	57
4.4 Analisa Model Struktural .....	59
4.4.1 Pembuatan Data Baru.....	59
4.4.2 Pengembangan Skala Gabungan.....	60
4.4 Penilaian Keseuaian Model Struktural .....	62

4.4 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan .....	66
<b>BAB V: KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Implikasi Teoritis dan Manajerial .....	76
5.3 Limitasi Penelitian .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN .....	87



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Empat Keadaan Afektif Purnabeli .....	11
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	41
Tabel 3.2 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	44
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia.....	48
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	49
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.4 Responden Menurut Kuantitas Kunjungan .....	50
Tabel 4.5 Hasil Analisis Offending Estimate.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel .....	54
Tabel 4.7 Nilai Indeks Godness Of Fit.....	55
Tabel 4.8 Reliabilitas Konstruk.....	57
Tabel 4.9 Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden .....	58
Tabel 4.10 Pengembangan Variabel Gabungan.....	62
Tabel 4.11 Penilaian Kesesuaian Model.....	64
Tabel 4.12 Ringkasan Uji Hipotesis .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	31
Gambar 4.1 Model Struktural (hanya hubungan konstruk dan nilai $t$ ) .....	65
Gambar 4.2 Model Respesifikasi (hanya hubungan konstruk dan nilai $t$ ) .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuisisioner Penelitian .....	87
Lampiran B. Uji Validitas Instrumen Penelitian (SPSS) .....	91
Lampiran C. Rekapitulasi Data (Jawaban Kuisisioner) .....	97
Lampiran D. Frekuensi Karakteristik Responden (SPSS) .....	103
Lampiran E. Frekuensi Jawaban Responden (SPSS).....	105
Lampiran F. Hasil Pengukuran Model Sebelum Modifikasi (Lisrel) .....	110
Lampiran G. Hasil Pengukuran Model Setelah Modifikasi (Lisrel) .....	119
Lampiran H. Model Persamaan Struktural Lengkap (Lisrel).....	125
Lampiran I. Model Persamaan Struktural .....	127

