

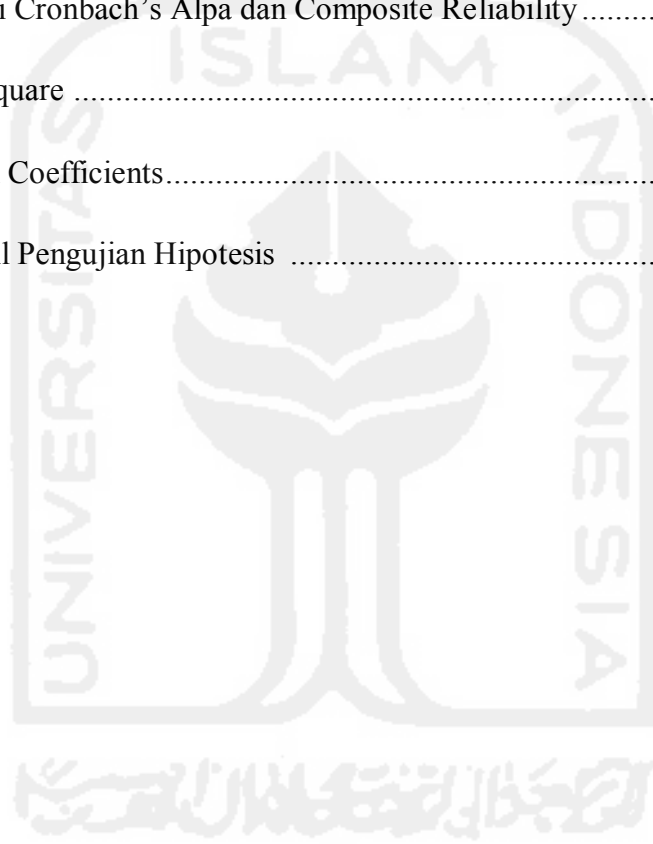
## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERTANYAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Telaah Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Manajemen Jasa .....	10
2.3 Kualitas Jasa .....	12
2.3.1 Kualitas Produk .....	15
2.3.2 Ketertarikan Terhadap Alternatif Manajemen Jasa .....	18
2.3.3 Kepuasan Konsumen.....	20

2.4	Kerangka Penelitian .....	26
2.4.1	Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	27
2.5	Loyalitas .....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1	Penelitian .....	35
3.2	Variabel Dan Definisi Operasi variabel .....	35
3.3	Populasi Dan Sampel .....	38
3.4	Metode Analisis Data .....	39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	42
4.2	Analisis Measurement Model (Outer Model).....	43
4.3	Analisis Structural Varians ( $R^2$ ) .....	47
4.3.1	Analisis Varians ( $R^2$ ).....	47
4.3.2	Pengujian Hipotesis.....	48
4.3.3	Pembahasan Hasil Penelitian. ....	51
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	57
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Data Penelitian.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Convergent Validity dengan AVE.....	45
Tabel 4.3 Korekasi Variabel Latem (Square OF Root).....	45
Tabel 4.4 Nilai Cross Loading antara Indikator dan Konstruk.....	46
Tabel 4.5 Nilai Cronbach's Alpa dan Composite Reliability.....	47
Tabel 4.6 R-Square.....	48
Tabel 4.7 Path Coefficients.....	49
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Hasil Analisis Outer Model .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian

Lampiran 3 Korelasi Variable Laten Fornell-Lacker dan Outer Loading

Lampiran 4 Cross Loading dan Composite Reliability

Lampiran 5 R-Square dan Path Coefficie

