

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penulisan	8
1.5 Manfaat Penulisan	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 EPSI (<i>European Performance Satisfaction Index</i>)	11
2.1.2. Citra	13
2.1.3. Ekspektasi	13
2.1.4. Kualitas	14
2.1.5. Nilai yang dirasakan	15
2.1.6. Kepuasan.....	16
2.1.7. Komitmen Masyarakat.....	17

2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Model Konseptual	18
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Variabel Penelitian & Definisi Operasional.....	24
3.1.1.	Citra	24
3.1.2.	Ekspektasi	25
3.1.3.	Kualitas	25
3.1.4.	Nilai yang dirasakan	25
3.1.5.	Kepuasan.....	26
3.1.6.	Komitmen Masyarakat.....	26
3.2	Populasi Dan Sampel	26
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	26
3.2.2.	Sampel Pada Penelitian Menggunakan <i>Purposive Sampling</i>	27
3.3	Jenis Dan Sumber Data	28
3.4	Metode Pengumpulan Data	28
3.5	Teknik Analisis	29
3.5.1	Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	30
3.5.1	Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	31
3.5.2	Konsep Dasar PLS	32
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	37
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	39
4.3	Pengujian Model (<i>Measurement Model</i>).....	47
4.3.1.	Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	47
1.	Uji Validitas.....	48
2.	Uji Reliabilitas.....	51
4.3.2.	Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	52
1.	Uji Determinasi atau Analisis Varians (R^2).....	52
2.	Uji Hipotesis	53
4.4	Pembahasan dan Diskusi Hasil Pengujian Hipotesis	57

BAB V KESIMPULAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Keterbatasan dan saran penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
DAFTAR LAMPIRAN.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Pengumpulan Data Melalui Kuesione.....	37
Tabel 4.2	Profil Responden	38
Tabel 4.3	Variabel Penelitian Citra (Ci)	41
Tabel 4.4	Variabel Penelitian Ekspektasi (Ek)	42
Tabel 4.5	Variabel Penelitian Nilai yang Dirasakan (Ni)	43
Tabel 4.6	Variabel Penelitian Kualitas (Ku)	44
Tabel 4.7	Variabel Penelitian Kepuasan (Ke)	45
Tabel 4.8	Variabel Penelitian Komitmen Masyarakat (Ko)	46
Tabel 4.9	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	49
Tabel 4.10	Cross Loading antara Indikator dengan Konstrak	50
Tabel 4.11	Korelasi antar Konstrak (Akar AVE)	51
Tabel 4.12	<i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	51
Tabel 4.13	Nilai R^2	52
Tabel 4.14	<i>Path Coefficient</i>	53
Tabel 4.15	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model Konseptual.....	19
Gambar 3.1.	Metode PLS	33
Gambar 4.1	Hasil Uji <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) yang Menunjukkan <i>Outer Loading</i> dan <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	47



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 *Cross Loadings*
- Lampiran 4 *Discriminant Validity & Average Variance Extracted*
- Lampiran 5 *Cronbachs Alpha & Composite Reliability*
- Lampiran 6 *R Square*
- Lampiran 7 *Path Coefficient Bootstrapping*

