

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-3
1.3 Batasan Masalah.....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Jasa .....	II-1
2.2 Kualitas Pelayanan .....	II-5
2.2.1 Kepuasan Konsumen .....	II-6
2.2.2 Loyalitas Konsumen .....	II-10
2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	II-13
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen .....	II-14
2.4 Pengukuran Loyalitas .....	II-15
2.5 <i>Struktural Equation Modelling</i> .....	II-18
2.5.1 Pengertian Sem .....	II-18
2.5.2 Keunggulan SEM .....	II-19
2.5.3 Kelemahan SEM .....	II-21
2.6 Konsep Dasar SEM .....	II-22
2.6.1 Model dalam SEM .....	II-23
2.6.2 Tahapan pemodelan SEM .....	II-25
2.6.3 Bentuk umum SEM .....	II-28
2.6.4 Model lintasan ( <i>path model</i> ) .....	II-31
2.7 Langkah Analisi SEM .....	II-33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Obyek Penelitian .....	III-1
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	III-1
3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	III-2
3.4 Variabel Penelitian .....	III-3
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	III-4

3.6 Uji Kualitas Angket .....	III-5
3.6.1 Uji Validitas .....	III-6
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	III-7
3.7 Metode Pengolahan Data dan Analisis .....	III-9
3.8 Analisis Hasil .....	III-14
3.9 Kesimpulan Dan Saran .....	III-14

#### BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS HASIL

4.1 Hasil Penelitian .....	IV-1
4.1.1 Uji Validitas .....	IV-3
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	IV-4
4.1.3 Normalitas .....	IV-5
4.1.4 Spesifikasi model .....	IV-8
4.1.5 Identifikasi model .....	IV-9
4.1.6 Estimasi model .....	IV-10
4.1.7 Uji kecocokan model dan respesifikasi .....	IV-11
4.1.8 Uji Kecocokan dan respesifikasi model pengukuran .....	IV-11
4.1.9 Uji kecocokan dan respisifikasi model struktural .....	IV-14
4.1.10 Uji kecocokan keseluruhan model .....	IV-14
4.1.11 Uji kecocokan model pengukuran .....	IV-16
4.2 Pembahasan .....	IV-20

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan .....	V-1
5.2 Saran .....	V-1

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN