

---

## DAFTAR ISI

Tesis .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS .....	iii
RIWAYAT HIDUP .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang Masalah .....	1
2. Rumusan Masalah .....	7
3. Tujuan Penelitian .....	8
4. Manfaat penelitian .....	8
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
1. Tinjauan Teori .....	10
1.1. Loyalitas .....	10
1.2. Kepuasan Pelanggan .....	14
1.3. Nilai Pelanggan .....	16
2. Penelitian Terdahulu .....	19
3. Kerangka Berfikir .....	20
4. Hipotesis dan Hubungan Antar Variabel .....	20
BAB III .....	24
METODE PENELITIAN .....	24
1. Rancangan Penelitian .....	24
2. Populasi dan Sampel .....	24
3. Jenis data penelitian .....	25
4. Metode pengumpulan data .....	26
5. Variabel Penelitian .....	27
6. Definisi operasional .....	28

7. Uji Instrumen Penelitian .....	29
8. Teknik Analisis .....	32
<b>BAB IV .....</b>	<b>36</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
1. Analisis Deskriptif .....	36
2. Analisis Kuantitatif .....	46
2.1. <i>Outer Model ( Model Pengukuran )</i> .....	46
2.2. <i>Inner Model ( Model Struktural )</i> .....	49
3. Uji Hipotesis .....	53
4. Pembahasan .....	55
<b>BAB V .....</b>	<b>62</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
1. Kesimpulan .....	62
2. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>