

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS.....	13
A. Landasan Teori	13
1. Loyalitas Pelanggan.....	13
2. Kepuasan Pelanggan.....	15
3. Kualitas Pelayanan.....	18
4. Keamanan	21

5. Persepsi Harga	23
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Hubungan Antar Variabel.....	29
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	29
2. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan...	32
5. Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
6. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	34
D. Kerangka Penelitian.....	35
E. Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Rancangan Penelitian	38
B. Objek Dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi.....	39
D. Sampel Dan Teknik Sampling.....	39
E. Jenis Data Penelitian	40
F. Prosedur Pengambilan Data	40
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	41
1. Variabel Eksogen.....	41
2. Variabel Endogen	41
H. Definisi Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran Variabel...	42
1. Definisi Operasional Variabel	42
2. Skala Pengukuran Variabel.....	42

I. Uji Instrumen	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Reliabilitas	48
J. Teknik Analisis Data	49
1. Analisis Deskriptif.....	40
2. Analisis Kuantitatif.....	50
K. Uji Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian.....	60
1. Deskriptif Karakteristik Responden	60
2. Deskriptif Variabel Penelitian	61
a. Variabel Kualitas Pelayanan	61
b. Variabel Keamanan.....	62
c. Variabel Persepsi Harga.....	63
d. Variabel Kepuasan Pelanggan	64
e. Variabel Loyalitas Pelanggan	65
3. Analisis Kuantitatif Variabel Penelitian	66
a. Pengembangan Model Teoritis	66
b. Pengembangan Diagram Alur.....	67
c. Mengkonversi Diagram Alur Kedalam Persamaan Struktural Dan Model Pengukuran	67
d. Memilih Jenis Matrik Input Dan Estimasi Model Yang Diusulkan	69
e. Evaluasi Model Struktur	69
1). Ukuran Sampel	69
2). Normalitas Data	70

3). Outliers.....	71
4). Menilai Kriteria <i>Goodness Of fit</i>	72
5). Uji Kausalitas.....	75
B. Pembahasan	83
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..	83
2. Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
3. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan...	84
5. Pengaruh Keamanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	85
6. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	86
7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 3.2 Skor Skala Likert Variabel Independen	46
Tabel 3.3 Skor Skala Variabel Dependen.....	46
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	48
Tabel 3.6 Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit</i>	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	60
Tabel 4.2 Penilaian Variabel Kategori Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.3 Penilaian Variabel Kategori Keamanan	62
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Kategori Persepsi Harga	63
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Kategori Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Kategori Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 4.7 Normalitas Data.....	70
Tabel 4.8 <i>Output Mahalo Nobis Distance</i>	72
Tabel 4.9 <i>Goodness Of Fit Index</i>	73
Tabel 4.10 Uji Kausalitas	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Mobile Yang Paling Populer Di Ios Store.....	3
Gambar 1.2 Aplikasi Mobile Yang Paling Populer Di Google Play	4
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Diagram Alur	67
Gambar 4.2 <i>Full Model Structural Equation Modeling</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner Penelitian	95
Lampiran II Uji Validitas Dan Reliabilitas	106
Lampiran III Rekapitulasi Data Penelitian	118
Lampiran IV Analisis Deskriptif	147
Lampiran V Analisis Kuantitatif	151