

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	ii
Orisinalitas Skripsi	ii
Motto	iii
Persembahan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
1.5 Kajian Pustaka	9
1.5.1 Kajian Teoritik	9
1.5.1.1 Bauran Pemasaran	10
1.5.1.2 Perilaku Konsumen	11
1.5.1.3 Inovasi Produk	12
1.5.1.4 Inovasi Layanan	15
1.5.1.5 Kepuasan Konsumen	20
1.5.1.6 Loyalitas Konsumen	21
1.6 Kajian Empirik	25
1.7 Pengaruh Antar Variabel	37
1.8 Kerangka Pemikiran	39
1.9 Hipotesis	39
1.10 Definisi Konsep dan Operasional	42

1.10.1	Definisi Konsep	42
1.10.2	Definisi Operasional	43
1.11	Metode Penelitian	49
1.11.1	Tipe Penelitian	49
1.11.2	Ruang Lingkup	49
1.11.3	Lokasi Penelitian	49
1.11.4	Populasi dan Sampel	51
1.11.4.1	Populasi	51
1.11.4.2	Sampel	52
1.12	Jenis Data	53
1.12.1	Teknik Pengumpulan Data	53
1.12.2	Teknik Pengukuran Data	54
1.12.3	Uji Instrumen Penelitian	55
1.12.3.1	Uji Validitas	55
1.12.3.2	Uji Realibilitas	56
1.12.4	Teknik Analisis Data	56
1.12.4.1	Analisis Statistik Deskriptif	56
1.12.4.2	Analisis Statistik Inferensial	57
1.12.4.3	Uji Hipotesis	58
1.12.4.3.1	Uji t (t-test)	58
BAB II	GAMBARAN UMUM	59
2.1	Sejarah Singkat dan Profil	59
2.2	Visi dan Misi	61
2.3	Struktur Organisasi	62
BAB III	HASIL DAN PEMBAHASAN	63
3.1	Hasil Uji Instrumen Penelitian	63
3.1.1	Uji Validitas	63
3.1.1.1	Uji Validitas Konvergen	64
3.1.1.2	Uji Validitas Diskriminan	65
3.1.2	Uji Reliabilitas	67
3.2	Karakteristik Responden	67

3.3 Analisis Data (Statistik Deskriptif)	70
3.3.1 Analisis Data Variabel Inovasi Produk	71
3.3.2 Analisis Data Variabel Inovasi Layanan	76
3.3.3 Analisis Data Variabel Kepuasan Konsumen	76
3.3.4 Analisis Data Variabel Loyalitas Konsumen	81
3.4 Analisis Data (Statistik Inferensial)	92
3.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	92
3.4.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	95
3.4.3 Quality Index dengan <i>Goodness of Fit</i>	97
3.4.4 Uji Hipotesis	98
3.5 Pembahasan	101
BAB IV PENUTUP	105
4.1 Kesimpulan	105
4.2 Keterbatasan Penelitian	106
4.3 Saran	107
Daftar Pustaka	109