

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	19
C. Tujuan Penelitian .....	19
D. Manfaat Penelitian .....	21
BAB II .....	22
TINJAUAN PUSTAKA .....	22
A. Landasan Teori.....	22
B. Penelitian Terdahulu .....	37
C. Hubungan Antar Variabel .....	44
D. Kerangka Konseptual .....	54
E. Hipotesis.....	54
BAB III.....	55
METODE PENELITIAN .....	55
A. Rancangan Penelitian .....	55
B. Objek dan Waktu Penelitian .....	55
C. Populasi.....	56
D. Sampel dan Teknik Sampel .....	56

E. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	59
F. Jenis Data Penelitian .....	60
G. Pengukuran Variabel Penelitian .....	60
H. Prosedur Pengambilan Data .....	62
I. Definisi Operasional Variabel .....	63
J. Uji Instrumen .....	65
K. Teknik Analisis Data .....	71
<b>BAB IV .....</b>	<b>75</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
A. Hasil Penelitian.....	75
B. Pembahasan.....	99
<b>BAB V.....</b>	<b>118</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
A. Kesimpulan .....	118
B. Saran .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>125</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	56
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	61
Tabel 3.3 Skala Interval Kriteria Jawaban .....	62
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel .....	63
Tabel 3.5 <i>Convergent Validity</i> 30 Responden .....	66
Tabel 3.5 <i>Convergent Validity</i> 30 Responden .....	68
Tabel 3.7 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	69
Tabel 3.8 <i>Cronbachs Alpha</i> .....	70
Tabel 3.9 <i>Composite Reliability</i> .....	71
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	75
Tabel 4.2 Karakteristik responden Berdasarkan Usia .....	76
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	77
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	77
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Rata-Rata per bulan .	78
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan dalam 1 Bulan Terakhir.....	79
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menggunakan Layanan dalam 1 bulan Terakhir .....	79
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Promosi .....	82
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Loyalitas.....	84
Tabel 4.13 <i>Discriminant Validity</i> 110 Responden.....	88
Tabel 4.14 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	89
Tabel 4.15 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	90
Tabel 4.16 <i>Composite Reliability</i> .....	91
Tabel 4.17 <i>Uji R-Square (R2)</i> .....	93
Tabel 4.18 <i>Uji Q-Square (Q2)</i> .....	95
Tabel 4.19 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	96
Tabel 4. 20 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	54
Gambar 4. 1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	85
Gambar 4. 2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	92

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	126
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA 30 RESPONDEN.....	140
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	149
LAMPIRAN 4 TABULASI DATA 110 RESPONDEN .....	156
LAMPIRAN 5 ANALISIS DESKRIPTIF .....	182
LAMPIRAN 6 HASIL ANALISIS DATA .....	187
LAMPIRAN 7 HASIL TURNITIN .....	191