

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	21
A. Latar Belakang	21
B. Rumusan Masalah.....	32
C. Tujuan Penelitian	33
D. Manfaat Penelitian.....	34
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	35
A. Landasan Teori	35
1. <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	35

2. <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	41
3. <i>Customer Perceived Value</i> (Nilai yang Dirasakan Pelanggan)	46
4. <i>Trust</i> (Kepercayaan)	50
B. Pengaruh antar Variabel Penelitian.....	55
1. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	55
2. Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	57
3. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Trust</i>	58
4. Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> terhadap <i>Trust</i>	59
5. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	60
6. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> yang dimediasi oleh <i>Trust</i>	62
7. Pengaruh <i>Customer Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> yang dimediasi oleh <i>Trust</i>	63
C. Penelitian Terdahulu	65
D. Kerangka Konseptual	69
E. Hipotesis Penelitian	69
BAB III METODE PENELITIAN.....	71
A. Rancangan Penelitian	71
B. Objek Penelitian	72
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	73
1. Populasi	73
2. Sampel Penelitian.....	73
3. Teknik Pengambilan Sampel	74
4. Besaran Sampel	74

D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	75
1. Jenis Data Penelitian	75
2. Metode Pengumpulan Data	76
E. Klasifikasi Variabel Penelitian	77
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	79
G. Skala Pengukuran Variabel	84
H. Uji Instrumen	86
1. Uji Validitas	86
2. Uji Reliabilitas	89
I. Metode Analisis Data	91
J. Uji Hipotesis	97
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	100
A. Analisis Deskriptif	100
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	100
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	108
B. Analisis Kuantitatif	114
1. Analisis <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	115
2. Analisis <i>Inner Model (Structural Model)</i>	120
C. Pengujian Hipotesis	124
1. <i>Direct Effect</i>	125
2. <i>Indirect Effect</i>	127
D. Pembahasan	128
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	139

A. Kesimpulan.....	139
B. Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	143
LAMPIRAN.....	148

