

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I.....	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN.....	5
D. MANFAAT PENELITIAN.....	6
BAB II.....	7
A. <i>GRAND THEORY</i>	7
B. DEFINISI VARIABEL.....	10
C. HASIL PENELITIAN TERDAHULU.....	12
D. HIPOTESIS PENELITIAN.....	13
E. MODEL PENELITIAN.....	16
BAB III.....	18
A. OBYEK/SUBYEK PENELITIAN.....	18
B. JENIS DATA.....	18
C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	18

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	19
E. IDENTIFIKASI VARIABEL.....	19
F. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN.....	20
G. UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN DATA.....	23
H. UJI HIPOTESIS DAN ANALISIS DATA.....	24
BAB IV.....	26
A. GAMBARAN UMUM OBYEK DAN SUBYEK PENELITIAN.....	26
B. UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN DATA.....	33
C. HASIL PENELITIAN (UJI HIPOTESIS).....	37
D. PEMBAHASAN.....	51
BAB V.....	56
A. SIMPULAN.....	56
B. SARAN.....	57
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku.	31
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Menggunakan Layanan	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.9 <i>Notes for Model</i>	40
Tabel 4.10 Hubungan Antar Indikator dengan Variabel.....	41
Tabel 4.11 <i>Goodnes of Fit</i> Sebelum di Modifikasi	44
Tabel 4.12 <i>Modification Index</i>	45
Tabel 4.13 <i>Goodnes of Fit</i> Setelah di Modifikasi.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	48
Tabel 4.15 <i>Standardized Indirect Effect</i>	50
Tabel 4.16 <i>Standardized Diract Effect</i>	51
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis.....	57
Tabel 4.23 <i>Standardized Direct Effect</i>	61
Tabel 4.24 <i>Standardized Indirect Effect</i>	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Customer Satisfaction Model</i> Zeithaml dan Bitner (2000)	7
Gambar 2.2 <i>Total Perceived Quality</i> Gronroos (1990)	8
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Menurut Tangkilis (2007)	9
Gambar 2.4 Model <i>Grand Teory</i> Penelitian ini	10
Gambar 2.5 Model Penelitian	17
Gambar 4.1 Diagram Jalur untuk SEM.....	38
Gambar 4.2 Model Pengukuran	39