

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Batasan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Strategi Pemasaran.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16

2.1.4 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.5 Network Aspect	20
2.1.6 Service Convenience.....	22
2.1.7 Customer Satisfaction	23
2.1.8 Customer Loyalty.....	23
2.1.9 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Hipotesis Penelitian	33
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	34
2.4.1 Lokasi dan Objek Penelitian	34
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Operasional Variabel.....	35
3.2.1 Kualitas Pelayanan.....	36
3.2.2 Variabel Operasional.....	38
3.2.3 Skala Pengukuran.....	48
3.3 Tahapan Penelitian.....	48
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.4.1 Tempat Penelitian	50
3.4.2 Waktu Penelitian	50
3.5 Batasan Operasional.....	51
3.6 Desain Kuesioner	51
3.7 Populasi dan Sampel	51
3.7.1 Populasi.....	51
3.7.2 Sampel.....	53

3.7.3 Teknik <i>Sampling</i>	54
3.8 Teknik dan Instrumen Penelitian	55
3.8.1 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	57
3.9.1 Uji Validitas	57
3.9.2 Uji Reliabilitas	61
3.10 Teknik Analisa Data.....	63
3.10.1 Analisa Deskriptif	63
3.10.2 <i>Partial Least Square – Structural Equation Model (PLS-SEM)</i>	65
3.10.3 Membuat Path Model.....	66
3.10.4 Analisis Outer Model	70
3.10.5 Analisis Inner Model.....	71
3.10.6 Uji Kecocokan Keseluruhan Model (<i>Goodness of Fit/GoF</i>).....	73
3.10.7 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	74
3.10.8 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	75
BAB IV	78
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	78
4.1.1 Karakteristik Responden.....	78
4.1.2 Analisa Deskriptif	82
4.2 Model Partial Least Square (PLS)	104
4.2.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	106
4.2.2 Evaluasi Inner Model.....	110
4.3 Uji Hipotesis	112
4.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	112
4.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	113

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	115
4.4.1 Pembahasan Analisis Deskriptif	115
4.4.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	117
4.4.3 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap <i>Customer satisfaction</i>	118
4.4.4 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	118
4.4.5 Pengaruh <i>Empathy</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	119
4.4.6 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	119
4.4.7 Pengaruh <i>Network Aspect</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	120
4.4.8 Pengaruh <i>Convenience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	120
4.4.9 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	120
BAB V	122
KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
5.1. Kesimpulan	122
5.2 Saran	124
5.2.1 Saran Teoritis	124
5.2.2 Saran Praktis	124
DAFTAR PUSTAKA	126
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Statistika Deskriptif.....	137
Lampiran 3. Hasil Rekapitulasi Kuesioner	145
Lampiran 4. Hasil Pengolahan dengan SPSS 25	159
Lampiran 5. Hasil Pengolahan dengan Smart PLS 3.0.....	164