DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... ii

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL..... ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN..... xi

ABSTRAKSI xii

ABSTRACT xiii

INTISARI xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori..... 9
2.1.1 Service Performance 9
2.1.2 Corporate Image..... 12
2.1.3 Satisfaction..... 14
2.1.4 Trust 17
2.2 Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis 18
2.2.1 Pengaruh Service Performance terhadap Satisfaction.... 18
2.2.2 Pengaruh Corporate Image terhadap Satisfaction..... 19
2.2.3 Pengaruh Service Performance terhadap Trust..... 20

2.2.4 Pengaruh Corporate Image terhadap Trust 22

2.2.5 Pengaruh Satisfaction terhadap Trust..... 24

2.3 Kerangka Pemikiran 26

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian 27
3.2 Populasi dan Sampel 27
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data 28
3.3.1 Teknik Pengambilan Sampel..... 28

3.3.2 Metode Pengumpulan Data..... 29

3.3.3 Jenis dan Sumber Data..... 30

3.3.4 Variabel Penelitian..... 31

3.3.5 Definisi Operasional..... 32

3.4 Teknik Analisis 33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden 45
4.1.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin 45
4.1.2 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan..... 46
4.1.3 Deskripsi Responden berdasarkan Umur 47
4.1.4 Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan 47
4.1.5 Deskripsi Responden berdasarkan pendapatan 48
4.2 Hasil Analisis 49
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian..... 49
4.2.1 1 Analisis Jawaban Responden terhadap Variabel Service Performance 51
4.2.1 2..... Analisis Jawaban Responden terhadap Variabel Corporate Image..... 52
4.2.1 3..... Analisis Jawaban Responden terhadap Variabel Satisfaction..... 52
4.2.1 4..... Analisis Jawaban Responden terhadap Variabel Trust 53

4.2.2 Analisis SEM 54
4.2.2.1 Analisis Faktor Konfirmatori 54
4.2.2.2 Analisis Full Model SEM 59
4.2.2.2.1 Asumsi SEM..... 59

4.2.2.2.2 ..... P
engujian Hipotesis 67
4.2.2.2.3 Pembahasan 71
4.2.2.2.4

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan 79
5.2 Saran 80
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3.2	Tabel Model Pengukuran	37
Tabel 3.3	Model Persamaan Struktural	38
Tabel 3.4	Indeks Pengujian Kelayakan Model	41
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2	Jenis Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.3	Kategori Umur Responden	47
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	48
Tabel 4.5	Tingkat Pendapatan Responden	49
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Corporate Image	52
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Satisfaction	53
Tabel 4.9	Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan	53
Tabel 4.10	Confirmatory Factor Analisis Konstruk Variabel Eksogen	56
Tabel 4.11	Confirmatory Factor Analisis Konstruk Variable Indogen	58
Tabel 4.12	Uji Normalitas Data	60
Tabel 4.13	Identifikasi Outlier Univariate	62
Tabel 4.14	Mahalanonis Distance	63
Tabel 4.15	Reliability dan Variance Extrack	65
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Kelayakan Model Structural Equation	

	Model (SEM)	66
Tabel 4.17	Regression Weight Structural Equational	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1	Gambar Diagram *Path*	36
Gambar 4.1	Hasil Confirmatory Factor Analysis Kontruk Eksogen	55
Gambar 4.2	Hasil Confirmatory Factor Analysis Kontruk Endogen	57
Gambar 4.3	Hasil Pengujian *Structural Equation Modeling (SEM)*	67

DAFTAR LAMPIRAN

1. DAFTAR KUESIONER
2. UJI NORMALITAS DATA
3. UJI MAHALANOBIS
4. REGRESSION WEIGHT
5. STANDARDIZED REGRESSION WEIGHT
6. MODEL FIT SUMMARY