

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	II
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	III
HALAMAN PERNYATAAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	V
ABSTRAKSI	VI
ABSTRACT.....	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR	XV
DAFTAR LAMPIRAN.....	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1. Kajian Pustaka	12
2.1.1. Pengertian Jasa.....	12
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	14
2.1.3. Klasifikasi Jasa	17
2.1.4. Kualitas Jasa	20
2.1.5. Dimensi Kualitas Jasa.....	20
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.7. Loyalitas Pelanggan.....	28
2.1.8. Penelitian Terdahulu.....	36
2.2. Kerangka Pemikiran.	38
2.2.1. Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1. Jenis dan Lokasi Penelitian	44
3.2. Teknik Sampling	44
3.3. Sumber dan Jenis Data	46

3.4. Metode Pengumpulan Data	46
3.5. Variabel dan Indikator	48
3.6. Teknik Analisis Data	50
3.6.1. Pengembangan Model Teoritis	51
3.6.2. Pengembangan Path Diagram.....	51
3.6.3. Konversi Path Diagram ke Dalam Persamaan.....	53
3.6.4. Memilih Matriks Input dan Estimasi Model.....	55
3.6.5. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi.....	56
3.6.6. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit.....	56
3.6.7. Interpretasikan dan Modifikasi Model.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1. Hasil Penelitian	63
4.1.1. Deskripsi Obyek Penelitian	63
4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden	68
4.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	72
4.1.3.1. Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Tangible</i>	73
4.1.3.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i>	76
4.1.3.3. Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	79
4.1.3.4. Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Assurance</i>	82
4.1.3.5. Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Empathy</i>	85
4.1.3.6. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pegguna Jasa.....	88
4.1.3.7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pegguna Jasa.....	91
4.2. Hasil Penelitian	94
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	94
4.2.2. Pengujian Model Penelitian.....	96
4.2.3. Analisis Problem Identifikasi	101
4.2.4. Uji Reliability dan Variance Extract.....	108
4.2.5. Pengujian Hipotesis	110

4.2.5.1. Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.....	111
4.2.5.2. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan pengguna jasa.....	112
4.2.5.3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan pengguna jasa.....	112
4.2.5.4. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan pengguna jasa.....	113
4.2.5.5. Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan pengguna jasa.....	113
4.2.5.6. Pengaruh Kepuasan pengguna jasa terhadap Loyalitas Pengguna Jasa.....	114
4.3. Pembahasan	115
BAB V PENUTUP.....	118
5.1. Kesimpulan	118
5.1.1. Masalah penelitian.....	118
5.1.2. Simpulan Hipotesis.....	119
5.2. Implikasi Teoritis	120
5.3. Implikasi Manajerial	122
5.4. Keterbatasan Penelitian	123
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	124
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	