

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Studi Pustaka.....	5
2.1.1 Kualitas Layanan	5
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.3 <i>Structural Equation Modelling</i>	9
2.1.4 <i>Partial Least Square</i>	10
2.1.5 Skala Likert.....	14
2.1.6 Teknik Pengumpulan Data.....	14
2.1.7 Jenis Data.....	15
2.1.8 Populasi dan Sampel.....	16

2.1.9 Teknik Pengambilan Sampel	16
2.1.10 Variabel Penelitian.....	18
2.2 Studi Literatur	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Jenis Data.....	27
3.3.1 Data Primer.....	27
3.3.2 Data Sekunder	27
3.4 Populasi dan Sampel.....	28
3.5 Variabel Penelitian	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.7 Hipotesis Penelitian	31
3.8 Kerangka Penelitian.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Data	34
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	34
4.2 Analisis Menggunakan <i>Partial Least Square (PLS)</i>	36
4.2.1 Pengujian Awal.....	36
4.2.2 Analisis Outer Model (Model Pengukuran)	37
4.2.2.1 Pengujian <i>Convergent Validity</i>	37
4.2.2.2 Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	40
4.2.2.3 Pengujian <i>Composite Reliability</i>	42
4.2.2.4 Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	44
4.2.2.5 Pengujian <i>Cronbach Alpha</i>	45
4.2.3 Analisis Inner Model (Model Struktural)	47
4.2.4 Pengujian Hipotesa	48
4.3 Pembahasan	50

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Hipotesis Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian	33
Gambar 4.1 Pengujian Awal	37
Gambar 4.2 Output <i>Convergent Validity 1</i>	38
Gambar 4.3 Output <i>Convergent Validity 2</i>	39
Gambar 4.4 Output <i>Discriminant Validity</i>	40
Gambar 4.5 Output <i>Construct Reliability and Validity</i>	42
Gambar 4.6 Output <i>Composite Reliability</i>	43
Gambar 4.7 Output <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	45
Gambar 4.8 Output <i>Cronbach Alpha</i>	46
Gambar 4.9 Output <i>Path Coefficients</i>	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Skala Likert Penelitian	14
Tabel 2.2	Studi Literatur	22
Tabel 3.1	Daftar Pertanyaan Kuesioner	29
Tabel 4.1	Item Pertanyaan untuk Profil Responden	34
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35