

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACTS.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran_Umum_Objek_Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	9
2.1 Grand Theory	13
2.2 Inovasi Pelayanan.....	13
2.2.1 Definisi Inovasi Pelayanan	13
2.2.2 Indikator Inovasi Pelayanan.....	15
2.3 Kualitas Layanan.....	18
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
2.4 Kepuasan Pelanggan	22
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	22

2.4.2	Tujuan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.5	Loyalitas Pelanggan	24
2.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	24
2.5.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	24
2.5.3	Indikator Loyalitas Pelanggan	25
2.6	Penelitian Terdahulu	25
2.7	Kerangka Pemikiran.....	31
2.8	Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Operasionalisasi Variable.....	33
3.3	Tahapan Penelitian	35
3.4	Populasi dan Sampel	36
3.4.1	Populasi.....	36
3.4.2	Sampel	36
3.5	Desain Kuesioner	36
3.6	Pengumpulan Data dan Sumber Data	37
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.7.1	Uji Validitas	38
3.7.2	Uji Reliabilitas	40
3.8	Teknik Analisis Data.....	40
3.8.1	Analisa Deskriptif	40
3.8.2	Analisis Structural Equation Modelling (SEM)-PLS	41
3.8.3	Membuat Path Model.....	42
3.8.4	Analisa Outer Model.....	45
3.8.5	Analisa Inner Model	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Karakteristik Deskriptif dari Responden.....	49
4.2	Hasil Penelitian	53
4.2.1	Analisa Deskriptif	53
4.2.2	Pengujian SEM Partial Least Square (PLS)	75
4.2.3	Pengujian Outer Model.....	77

4.2.4	Pengujian Inner Model.....	84
4.2.5	Pengujian Pengaruh Langsung.....	86
4.2.6	Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	89
4.2.7	Koefisien Determinasi	90
4.3	Uji Hipotesis.....	91
4.4	Pembahasan.....	94
4.4.1	Analisa Deskriptif Variabel penelitian	94
4.4.2	Efek <i>Costumer Satisfaction</i> Terhadap <i>Costumer Loyalty</i>	96
4.4.3	Efek <i>Service Innovation</i> terhadap <i>Costumer Loyalty</i>	96
4.4.4	Efek <i>Service Innovation</i> terhadap <i>Costumer Satisfaction</i>	97
4.4.5	Efek <i>Service Quality</i> terhadap <i>Costumer Loyalty</i>	98
4.4.6	Efek <i>Service Quality</i> terhadap <i>Costumer Satisfaction</i>	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Saran.....	102
5.2.1	Saran Praktis	102
5.2.2	Saran Teoritis :.....	102
DAFTAR PUSTAKA		104