

## DAFTAR ISI

|                                                  |      |
|--------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN .....                         | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....            | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI DAN KETUA PRODI ..... | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                             | iv   |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS .....    | vi   |
| ABSTRAK.....                                     | vii  |
| ABSTRACT.....                                    | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                  | viii |
| DAFTAR TABEL.....                                | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                              | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                             | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                           | 1    |
| 1.1 Gambaran Objek Penelitian .....              | 1    |
| 1.1.1 Sejarah Perusahaan .....                   | 1    |
| 1.1.2 Tentang Perusahaan .....                   | 2    |
| 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....             | 4    |
| 1.2 Latar Belakang .....                         | 4    |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                        | 20   |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                       | 21   |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                      | 21   |
| 1.5 Sistematika Penelitian .....                 | 21   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                    | 24   |
| 2.1. Tinjauan Pustaka .....                      | 44   |
| 2.1.1 Marketing.....                             | 24   |
| 2.1.2 Marketing Mix .....                        | 26   |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan .....                   | 29   |
| 2.1.4 Promosi .....                              | 33   |
| 2.1.5 Kepercayaan .....                          | 37   |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.6 Perceived Value .....                                           | 40 |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel .....                                     | 44 |
| 2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan.....             | 44 |
| 2.2.2 Hubungan Promosi terhadap Kepercayaan.....                      | 45 |
| 2.2.3 Hubungan Perceived Value terhadap Kepercayaan.....              | 47 |
| 2.2.4 Hubungan Kualitas Layanan terhadap <i>Perceived Value</i> ..... | 48 |
| 2.2.5 Hubungan Promosi terhadap <i>Perceived Value</i> .....          | 49 |
| 2.2.6 Hubungan Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Kepercayaan..... | 50 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu .....                                        | 51 |
| 2.3.1 Jurnal Nasional .....                                           | 51 |
| 2.3.2 Jurnal Internasional.....                                       | 66 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian .....                 | 77 |
| 2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....                                     | 80 |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                                       | 81 |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                            | 81 |
| 3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....                   | 82 |
| 3.2.1 Operasional Variabel .....                                      | 82 |
| 3.2.2 Skala Pengukuran .....                                          | 88 |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                         | 90 |
| 3.3.1 Populasi .....                                                  | 90 |
| 3.3.2 Sampel .....                                                    | 90 |
| 3.4 Tahapan Penelitian .....                                          | 91 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                                     | 91 |
| 3.5.1 Data Primer .....                                               | 91 |
| 3.5.2 Data Sekunder.....                                              | 92 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                              | 92 |
| 3.6.1 Uji Validitas.....                                              | 92 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                                          | 93 |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                                         | 94 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif.....                                        | 94 |
| 3.7.2 Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS)..... | 95 |
| 3.7.3 <i>Measurement Model</i> (Outer Model) .....                    | 96 |

|                                                                    |     |
|--------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.7.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....                | 97  |
| 3.8 Uji Hipotesis.....                                             | 99  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                                  | 101 |
| 4.1 Pengumpulan Data .....                                         | 101 |
| 4.2 Karakteristik Responden .....                                  | 101 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 102 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                | 103 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 104 |
| 4.3 Hasil Penelitian .....                                         | 105 |
| 4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif .....                              | 105 |
| 4.3.2 Hasil Pengukuran Model (Outer Model) .....                   | 135 |
| 4.3.3 Hasil Struktural (Inner Model).....                          | 143 |
| 4.3.4 Uji Hipotesis .....                                          | 146 |
| 4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....                           | 150 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....                                    | 166 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                               | 167 |
| 5.2 Saran.....                                                     | 168 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                               | 170 |
| LAMPIRAN.....                                                      | 177 |