

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI TESIS	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Praktis	8
1.5.1 Manfaat Akademis	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Competitive Advantage.....	11
2.2 Pemasaran	11
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	13

2.2.2 Konsep Pemasaran	14
2.2.3 Strategi Kompetitif.....	14
2.2.3 Strategi Pemasaran	15
2.3 <i>Customer Relationships</i>	16
2.4 Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan	17
2.5 Persepsi Kualitas Layanan	17
2.6 Kepercayaan Pelanggan	18
2.6.1 Dimensi Dari Kepercayaan Pelanggan.....	19
2.7 Kepuasan Pelanggan	19
2.7.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.7.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
2.7.3 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.7.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	23
2.8 Loyalitas Pelanggan	24
2.9 Penelitian Terdahulu	26
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Model Konseptual Penelitian.....	30
3.2 Kerangka Pemikiran.....	31
3.3 Variabel Penelitian	32
3.3.1 Definisi Variabel	32
3.3.1.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	32
3.3.1.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	33
3.3.1.3 Variabel Intervening.....	33
3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.5 Hubungan Antar Variabel	40
3.5.1 Hubungan Antar Persepsi kualitas layanan Terhadap Kepercayaan.....	40
3.5.2 Hubungan Antar Persepsi kualitas layanan Terhadap Kepuasan.....	41

3.5.3 Hubungan Antar Persepsi kualitas layanan Terhadap Loyalitas.....	41
3.5.4 Hubungan Antar Kepercayaan Terhadap Loyalitas	42
3.5.5 Hubungan Antar Kepuasan Terhadap Loyalitas	42
3.6 Jenis Metode Penelitian.....	43
3.7 Waktu Penelitian	44
3.8 Jenis Data	44
3.9 Metode Pengumpulan Data	44
3.10 Unit Analisis Penelitian	45
3.11 Populasi dan Sampel	46
3.11.1 Populasi	46
3.11.2 Sampel.....	46
3.12 <i>Pre-Test</i>	47
3.12.1 Uji Validitas	48
3.12.2 Uji Reliabilitas	48
3.13 <i>Main Test</i>	49
3.13.1 Uji Instrumen Penelitian	49
3.13.1.1 Uji Validitas <i>Main Test</i>	49
3.13.1.1 Uji Reliabilitas <i>Main Test</i>	50
3.13.2 Evaluasi Model.....	51
3.13.3 Uji Kecocokan Model Struktural Teoritis dengan Data Empiris	52
3.13.4 Analisis <i>Path</i>	53
3.13.5 Evaluasi Model Pengukuran	54
3.13.6 Uji Hipotesis	55

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis <i>Pre-Test</i>	57
4.1.1 Analisis Profil Responden <i>Pre-Test</i>	57
4.1.2 Analisis <i>Pretest</i> Uji Validitas.....	58

4.1.2.1 Analisis <i>Pretest</i> Uji Validitas Pada Variabel Persepsi Kualitas Layanan..	59
4.1.2.2 Analisis <i>Pretest</i> Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan	61
4.1.2.3 Analisis <i>Pretest</i> Uji Validitas Pada Variabel Kepercayaan	61
4.1.2.4 Analisis <i>Pretest</i> Uji Validitas Pada Variabel Loyalitas	62
4.1.3 Analisis <i>Pretest</i> Uji Reliabilitas	63
4.1.3.1 Analisis <i>Pretest</i> Uji Reliabilitas Pada Variabel Persepsi Kualitas Layanan	63
4.1.3.2 Analisis <i>Pretest</i> Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan.....	64
4.1.3.3 Analisis <i>Pretest</i> Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepercayaan.....	64
4.1.3.4 Analisis <i>Pretest</i> Uji Reliabilitas Pada Variabel Loyalitas	65
4.2 Analisis Hasil <i>Main-Test</i>	65
4.2.1 Analisis Profil Responden <i>Main-Test</i>	65
4.2.2 Analisis Hasil <i>Maintest</i> Uji Validitas.....	69
4.2.2.1 Analisis Hasil <i>Maintest</i> Uji Validitas Pada Variabel Persepsi Kualitas Layanan	69
4.2.2.2 Analisis Hasil <i>Maintest</i> Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan	71
4.2.2.3 Analisis Hasil <i>Maintest</i> Uji Validitas Pada Variabel Kepercayaan	71
4.2.2.4 Analisis Hasil <i>Maintest</i> Uji Validitas Pada Variabel Loyalitas	72
4.2.3 Analisis <i>Maintest</i> Uji Reliabilitas	72
4.2.3.1 Analisis Hasil <i>Maintest</i> Uji Reliabilitas Pada Variabel Persepsi Kualitas Layanan	72
4.2.3.2 Analisis Hasil <i>Maintest</i> Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan.....	73
4.2.3.3 Analisis Hasil <i>Maintest</i> Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepercayaan	73
4.2.3.4 Analisis hasil <i>Maintest</i> Uji Reliabilitas Pada Variabel Loyalitas	74
4.3 Analisis Hasil Uji Model Pengukuran	74
4.4 Analisis Hasil Uji Model Struktural.....	77
4.5 Analisis Hasil Uji <i>Path</i>	80
4.6 Analisis Hasil Uji Kelayakan Model.....	81

4.7 Pembahasan Analisis Hasil	85
4.7.1 Pembahasan Analisis Hasil Uji Model Struktural.....	101
4.7.1.1 Pengaruh Langsung Persepsi kualitas layanan Terhadap Kepercayaan...	101
4.7.1.2 Pengaruh Langsung Persepsi kualitas layanan Terhadap Kepuasan.....	102
4.7.1.3 Pengaruh Langsung Persepsi kualitas layanan, Kepercayaan, Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	103
4.7.1.4 Perbandingan Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung.....	106
4.7.2 Pembahasan Analisis Hasil Uji <i>Path</i>	107
4.7.3 Pembahasan Analisis Hasil Perguruan Tinggi XYZ.....	108
 BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	111
5.2 Saran.....	111
5.2.1 Implikasi Manajerial	111
5.2.2 Keterbatasan dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	120
 DAFTAR PUSTAKA	122
RIWAYAT HIDUP.....	128
LAMPIRAN.....	L