

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPNTINGAN AKADEMIS .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ix
ABSTRAK .....	xi
KATA PENGANTAR .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR TABEL.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Jasa .....	7
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3 Pengertian Kualitas .....	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.6 Switching Cost .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
2.4 Hipotesis.....	21

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap <i>switching cost</i> .....	21
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>switching cost</i> .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Waktu dan Tempat .....	23
3.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Data Penelitian .....	25
3.4.1 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5 Variabel Penelitian.....	27
3.5.1 Variabel dan Indikator Variabel.....	27
3.5.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel.....	30
3.6 Metode Analisis Data .....	32
3.6.1 Pengujian Model Pengukuran .....	32
3.6.2 Uji Reliabilitas dan Validitas .....	32
3.6.3 Teknik Analisis SEM (Structural Equation Modeling) .....	33
3.7 Pengujian Hipotesis.....	38
3.8 Pretest.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	41
4.2 Uji Reliabilitas dan Validitas .....	43
4.3 Analisis Deskriptif .....	45
4.3.1 Kualitas Pelayanan .....	46
4.3.2 Kepuasan Pelanggan .....	47

4.3.3 Switching Cost .....	48
4.4 Proses Pengujian dan Analisis Data SEM.....	49
4.4.1 Langkah 1: Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....	49
4.4.2 Langkah 2: Menyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ).....	49
4.4.3 Langkah 3: Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan .....	49
4.4.4 Langkah 4: Memilih Matriks Input dan teknik estimasi .....	49
4.4.5 Langkah 5: Menilai Problem Identifikasi .....	60
4.4.6 Langkah 6: Menilai Evaluasi Kinerja Problem Identifikasi.....	60
4.4.7 Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi Model.....	64
4.5 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	66
4.5.1 Uji Hipotesis I .....	66
4.5.2 Uji Hipotesis II.....	67
4.5.3 Uji Hipotesis III .....	68
4.6 Pembahasan Penelitian.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan Penelitian .....	73
5.2 Saran Dan Implikasi.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>