DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Halaman Sampul depan Skripsi ii

Halaman Bebas Plagiarisme iii

Halaman Pengasahan Skripsi iv

Halaman Pengesahan Ujian Skripsi v

Halaman Motto vi

Halaman Persembahan vii

Abstrak viii

Kata Pengantar x

Daftar isi xii

Daftar Tabel xv

Daftar Gambar xvi

Bab I: Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah Penelitian 6

1.3 Tujuan Penelitian 7

1.4 Manfaat Penelitian 8

Bab II: Tinjauan Pusataka

2.1 Penelitian Terdahulu 9

2.2 Landasan Teori 19

2.2.1 Manajemen Operasional 19
2.2.2 Pengertian Jasa..... 20
2.2.3 Karakteristik Jasa 21
2.2.4 Garansi layanan..... 22
2.2.5 Tipe Garansi layanan 23
2.2.6 Alasan Dalam Menawarkan Garansi layanan 24
2.2.7 Karakteristik Garansi Layanan 26
2.2.8 Kepuasan Konsumen 29
2.3 Kerangka Pemikiran..... 30
2.4 Hipotesis Penelitian..... 33

Bab II: Metode Penelitian

3.1 Variabel Penelitian..... 34
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....34
3.3 Penentuan Sampel 37
3.3.1 Populasi dan Sampel 37
3.4 Sumber Data..... 37
3.5 Metode Pengumpulan Data..... 38
3.6 Skala Pengukuran.....38
3.7 Metode Analisis Data..... 39
3.7.1 Uji Validitas..... 39
3.7.2 Uji Reliabilitas..... 40
3.7.3 Path Analysis 41
3.7.4 Structural Equaion Modeling (SEM)..... 42

Bab IV: Analisis Data Dan Pembahasan

4.1 Pengujian Validitas 47
4.2 Pengujian Reliabilitas 49
4.3 Structural Equation Modeling 50
4.3.1 Uji Normalitas 50
4.3.2 Spesifikasi Model 52
4.3.2.1 Spesifikasi Model Pengukuran 52
4.3.2.2 Spesifikasi Model Struktural 53
4.3.3 *Confirmatory Factor Analysis* 54
4.4 Structural Model Result 62
4.5 Pengujian Hipotesis 63
4.6 Pembahasan dan Implikasi 68
Bab V: Penutup
5.1 Kesimpulan 72
5.2 Saran 74
Daftar Pustaka 78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Network Growth 2011 5

Tabel 4.1Uji validitas..... 47

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas 49

Tabel 4.3 Uji Normalitas 50

Tabel 4.4 Persamaan Model Pengukuran 52

Tebel 4.5 Persamaan Model Struktural.....53

Tabel 4.6 Kecocokan Model Awal 55

Tabel 4.7 *Completely Standardized Solution*..... 56

Tabel 4.8 Uji Kecocokan Model Revisi 60

Tabel 4.9 *Structural Equation* 64

Tabel 4.10 *Variance Explained* 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran 32

Gambar 4.1 *Structural Model Estimate* 54

Gambar 4.2 *Structural Model T-value* 55

Gambar 4.3 *Structural Model T-value* (Revisi) 59

Gambar 4.4 *Structural Model Estimate* (Revisi) 59

Gambar 4.5 *Structural Model Result T-value* 62

Gambar 4.6 *Structural Model Result Estimate* 63