DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL…….. i

HALAMAN JUDUL ……..... ii

PERNYATAAN …….. iii

HALAMAN PERSETUJUAN ……..... iv

KATA PENGANTAR ……. v

DAFTAR ISI …… vii

DAFTAR TABEL …… x

DAFTAR GAMBAR …… xi

DAFTAR LAMPIRAN ……. xii

ABSTRAK …… xiii

ABSTRACT …….. xiv

BAB I: PENDAHULUAN……. 1

1.1 Latar Belakang …… 1

1.2 Rumusan Masalah ……... 6

1.3 Tujuan Penelitian …… 7

1.4 Manfaat Penelitian …….. 7

BAB II: KAJIAN TEORI……. 9

2.1 Sikap Loyalitas (*Attitude Loyalty)* Konsumen ……..……... 9

2.1.1 Pengertian Loyalitas…… 9

2.1.2 Perilaku konsumen yang loyal (*behavioural loyalty*)… 12

2.1.3 Sikap loyal (*attitudinal loyalty*)……. 12

2.2 Kepuasan Konsumen..…… 14

2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen……..... 14

2.2.2 Mengukur tingkat kepuasan konsumen …….. 14

2.3 Komitmen Afektif *(Affective Commitment)*…….. 17

2.4 Persepsi Kualitas (*Perceived Quality)* pelayanan ……. 20

2.4.1 Pengertian persepsi kualitas pelayanan ……..…… 20

2.4.2 Dimensi kualitas pelayanan …… 22

2.5 Pengetahuan Produk (*Product Knowledge)*…….….. 23

2.6 Kepercayaan (*Trust)*…… 25

2.7 Pengaruh Antar Variabel …… 28

2.7.1 Pengaruh Persepsi Kualitas (*Perceived Quality)* Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta…… 28

2.7.2 Hubungan pengetahuan produk (*product knowledge)* dan kepercayaan (*trust)* terhadap Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)..... 29

2.7.3 Hubungan kepuasan peserta dan komitmen afektif terhadap sikap loyalitas (*attitudional loyalty)*…….. 30

2.8 Kerangka Pemikiran …… 32

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN…….. 33

3.1 Jenis pendekatan dan penelitian ……. 33

3.2 Populasi dan Sampel …….. 33

3.3 Teknik Pengumpulan Data …… 34

3.4 Operasional variabel ……. 35

3.4.1 Variabel eksogen ……..…….. 35

3.4.2 Variabel endogen …….…… 37

3.4.3 Variabel Interverning……. 37

3.5 Metode Analisis Data …….…… 38

3.5.1 Analisis Deskriptif…… 38

3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas …….. 39

3.5.3 Uji Model Persamaan Struktural …… 40

BAB IV: HASIL PENGOLAHAN DAN PEMBAHASAN…….……... 45

4.1 Hasil Pengolahan…….. 45

4.1.1 Uji Coba Kuesioner Penelitian …….. 45

4.1.2 Analisis karakteristik responden …… 51

4.1.3 Analisis *Structural Equation Modeling* (*SEM*)…… 55

4.2 Pembahasan …… 70

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN ……..…… 82

5.1 Kesimpulan …… 82

5.2 Saran ……. 83

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Uji *Goodness of fit*…….....	43
Tabel 4.1	Nilai *Loading factor* untuk Persepsi Kualitas Pelayanan …...	46
Tabel 4.2	Nilai *Loading factor* untuk Pengetahuan Produk ……	46
Tabel 4.3	Nilai *Loading factor* untuk Kepercayaan ……..……..……..	47
Tabel 4.4	Nilai *Loading factor* untuk Kepuasan Peserta ..…….....	48
Tabel 4.5	Nilai *Loading factor* untuk Komitmen Afektif.....	50
Tabel 4.6	Nilai *Loading factor* untuk Sikap Loyalitas ….....	50
Tabel 4.7	Uji Nilai *Composite Reability*…….....	51
Tabel 4.8	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin ……...	52
Tabel 4.9	Karakteristik berdasarkan Usia ……...	52
Tabel 4.10	Karakteristik berdasarkan Pendidikan Terakhir ……..	53
Tabel 4.11	Karakteristik berdasarkan Pekerjaan ..... ……..	54
Tabel 4.12	Karakteristik berdasarkan Tingkat Pendapatan ……..	54
Tabel 4.13	Analisis *Multivariate Outlier* ..... ……..	56
Tabel 4.14	Analisis Normalitas ..... ……..	57
Tabel 4.15	*Goodness of Fit Index* ……..... ……..	59
Tabel 4.16	Analisis Multivariate Outlier Baru	60
Tabel 4.17	Analisis Normalitas Baru	62
Tabel 4.18	Kreteria *Goodness of Fit Index* Baru	64
Tabel 4.19	*Regression Weights* Analisis SEM ……..... ……..	66
Tabel 4.20	Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran……....	32
Gambar 4.1	Model CFA Persepsi Kualitas Pelayanan .....……	46
Gambar 4.2	Model CFA Pengetahuan Produk .....……	47
Gambar 4.3	Model CFA Kepercayaan .....…….	48
Gambar 4.4	Model CFA Kepuasan Peserta .....…….	49
Gambar 4.5	Model CFA Komitmen Afektif .....…….	49
Gambar 4.6	Model CFA Sikap Loyalitas .....…….	50
Gambar 4.7	Model FULL SEM .....…….	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Uji Coba

Lampiran 3. Uji Validitas dan Relibilitas Menggunakan SEM-AMOS

Lampiran 4. Data Penelitian

Lampiran 5. Hasil Output SEM FULL MODEL DENGAN SAMPEL 200

Lampiran 6. Hasil Output SEM FULL MODEL DENGAN SAMPEL 100