

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN</b>	
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Pembatasan Masalah.....	7
1.4. Perumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Kerangka Teoritis .....	10
2.1.1. Pengertian <i>Perceived Quality</i> .....	10
2.1.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17

2.1.3. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	22
2.1.4. Hubungan Antar Variabel .....	26
2.1.4.1. Hubungan Antara <i>Perceived Quality</i> Dan Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.4.2. Hubungan Antara <i>Perceived Quality</i> Dan Loyalitas .....	28
2.1.4.3. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan .....	28
2.2. Penelitian Yang Relevan .....	29
2.3. Kerangka Berpikir .....	31
2.4. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1. Lokasi Penelitian .....	34
3.2. Populasi Dan Sampel .....	34
3.2.1. Populasi .....	34
3.2.2. Sampel .....	34
3.3. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional .....	36
3.3.1. Variabel Penelitian .....	36
3.3.2. Definisi Operasional .....	36
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	37
3.5. Teknik Analisis Data .....	47
3.5.1. Model Specification .....	48
3.5.2. Model Identification .....	49
3.5.3. Uji Asumsi .....	50
3.5.4. Measurement Model .....	51

3.5.5. Struktural Model.....	60
3.5.6. Uji Hipotesis.....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>62</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	62
4.1.1. Profil Perusahaan.....	62
4.1.2. Deskripsi Objek.....	66
4.1.2.1. Sejarah Sepeda Motor Bajaj .....	66
4.1.2.2. Gambaran Umum Objek .....	69
4.1.2.3. Spesifikasi Objek .....	72
4.1.2. Deskripsi Responden .....	73
4.2. Identifikasi Hasil Penelitian.....	74
4.2.1. Identifikasi Responden .....	74
4.2.2. Identifikasi Variabel Penelitian.....	76
4.2.2.1. Identifikasi Variabel Percieved Quality (X).....	76
4.2.2.2. Identifikasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) .....	80
4.2.2.3. Identifikasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2) .....	83
4.3. Analisis Data Penelitian .....	84
4.3.1. Model Specification.....	84
4.3.2. Model Identification .....	87
4.3.3. Uji Asumsi SEM .....	89
4.3.3.1. Ukuran Sampel .....	89
4.3.3.2. Uji Normalitas .....	89
4.3.3.3. Evaluasi Outlier Multivariate .....	91
4.3.4. Measurement Model.....	94

4.3.4.1. Uji Validitas Model.....	94
4.3.4.2. Analisis Hubungan Indikator Dengan Konstruk.....	101
4.3.5. Struktural Model.....	108
4.3.6. Uji Hipotesis.....	113
4.3.6.1. Pengaruh Perceived Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	113
4.3.6.2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	114
4.3.6.3. Pengaruh Perceived Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	116
4.3.6.4. Pengaruh Perceived Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Intervening Kepuasan Pelanggan.....	117
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	119
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>122</b>
5.1. KESIMPULAN.....	122
5.2. SARAN .....	123

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

