

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Perceived Value</i>	10
2.2 <i>Customer Satisfaction</i>	14
2.3 <i>Trust</i>	19
2.4 <i>Customer Loyalty</i>	23
2.5 Pengembangan Hipotesis	30
2.6 Model Penelitian	34
2.7 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Desain, Tempat, dan Waktu	36
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	36

3.3 Metode Pengumpulan Pengambilan Data	37
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....	37
3.5 Definisi Operasional.....	38
3.6 Analisis Data	41
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisis Data.....	44
4.2. Pembahasan.....	54
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	37
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2 Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	45
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.5 Penghasilan Responden.....	46
Tabel 4.6 Jumlah Kunjungan	46
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity</i>	49
Tabel 4.8 Nilai <i>Average Variant Extracted</i>	50
Tabel 4.9 <i>Composite Reliability</i>	50
Tabel 4.10 Nilai R-square	51
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Path Coefficients</i>	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Research Model</i>	31
Gambar 4.1 Tampilan Keluaran Model Pengukuran (sebelum di drop).....	47
Gambar 4.2 Tampilan Keluaran Model Pengukuran (setelah di drop)	48
Gambar 4.3 Hasil Model Penelitian	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner 64
Lampiran B. Hasil Olah Data PLS-SEM 71
Lampiran C. Halaman Jurnal 77
Lampiran D. Hasil Uji *Turnitin*..... 78

