

DAFTAR ISI

SKRIPSI

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15

2.1 Perceived Quality	15
2.2 Service Convenience	17
2.3 Perceived Value.....	18
2.4 Satisfaction.....	20
2.5 Loyalty	21
2.6 Pengaruh antara Perceived Quality terhadap Perceived Value	22
2.7 Pengaruh antara Service Convenience terhadap Perceived Value	23
2.8 Pengaruh antara Perceived Value terhadap Satisfaction	25
2.9 Pengaruh antara Satisfaction terhadap Loyalty	26
2.10 Metode Riset	27
2.11 Metode Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Penelitian Kuantitatif.....	32
3.3 Desain Penelitian.....	33
3.4 Objek Penelitian	34
3.5 Subjek Penelitian.....	35
3.6 Unit Analisis.....	35
3.7 Pengukuran Variabel	37

3.8 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	39
3.9 Skala Pengukuran	45
3.10 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.11 Etika Pengumpulan.....	48
3.12 Desain Sample.....	49
3.13 Ukuran Sampel.....	50
3.14 Metode Analisa Data	51
3.15 Goodness of the data.....	53
3.16 Uji Asumsi Klasik	57
3.17 SEM AMOS	60
3.18 Preliminary Test	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Profile Responden	70
4.1.1 Jenis Kelamin.....	71
4.1.2 Usia	72
4.1.3 Profesi.....	73
4.1.4 Lama Menjadi Anggota.....	74
4.2 Hasil Uji Aktual.....	75
4.2.1 Statistik Deskriptif	75

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Aktual	78
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	83
4.2.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	98
4.2.5 Model Fit	100
4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	102
4.3 Diskusi	103
4.4 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	109
BAB V KESIMPULAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Implikasi Teoritis	113
5.3 Implikasi Managerial.....	114
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	116
5.5 Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya	117
DAFTAR PUSTAKA	118

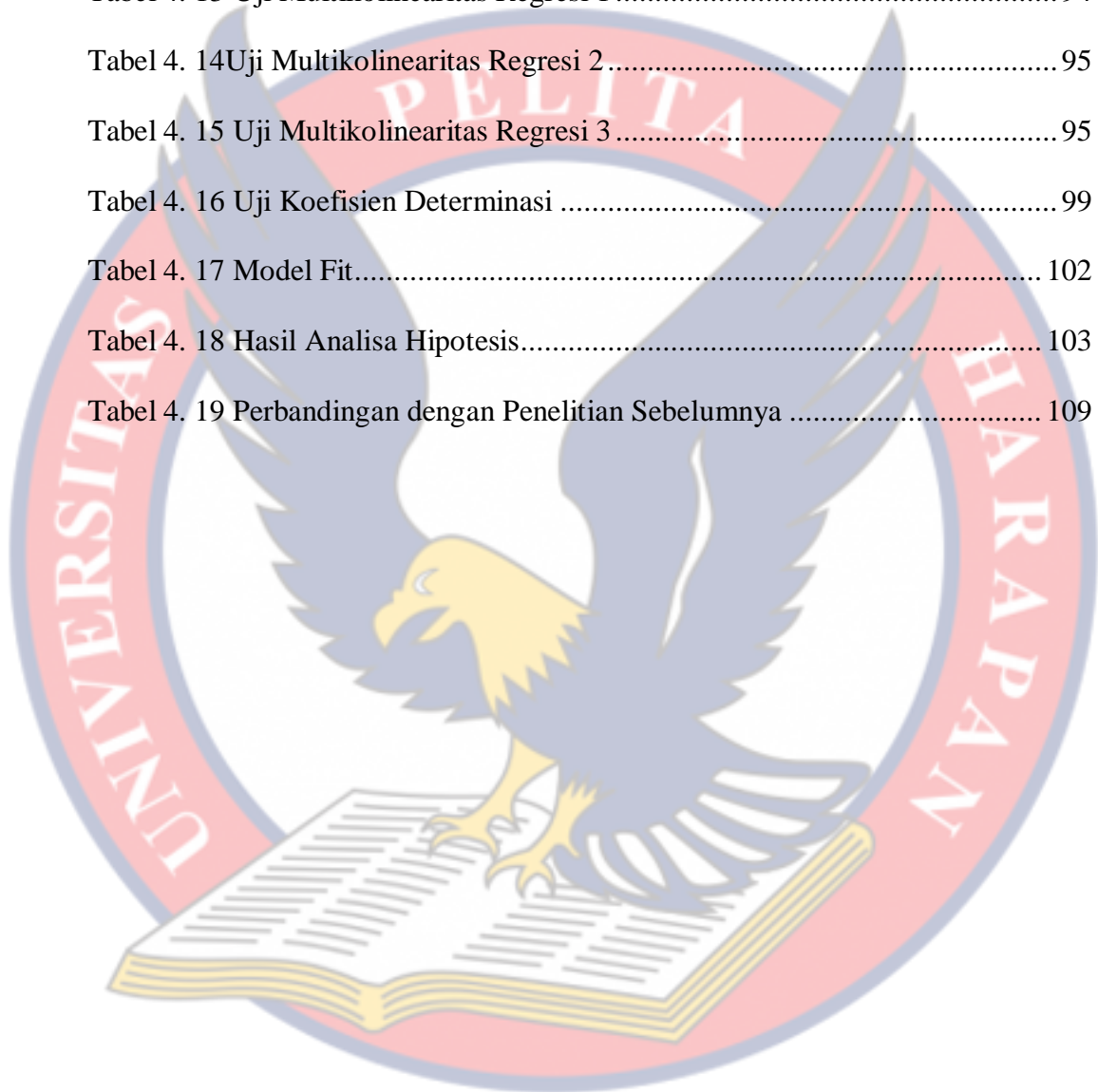
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating/Penilaian Pelanggan FIT HUB.....	6
Gambar 1. 2 Ulasan Pelanggan FIT HUB.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 3 Rating/Penilaian FIT HUB Terhadap Aplikasi	7
Gambar 1. 4 Ulasan Pelanggan FIT HUB Terhadap Aplikasi.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Model Penelitian yang dilakukan sebelumnya.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Model struktur CFA.....	79
Gambar 4. 2 Uji Normalitas P-Plot Regresi Pertama	85
Gambar 4. 3 Uji Normalitas P-Plot Regresi Kedua	88
Gambar 4. 4 Uji Normalitas P-Plot Regresi Ketiga.....	91
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastitas Regresi Pertama	96
Gambar 4. 6 Uji Heteroskedastitas Regresi Kedua	97
Gambar 4. 7 Uji Heteroskedastitas Regresi Ketiga.....	98
Gambar 4. 8 Rumus Koefisien Determinasi (Ghozali, 2016)	98
Gambar 4. 9 Uji Model Struktural AMOS	101

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasional	40
Tabel 3.2 Kriteria Goodness of Fit pengukuran Absolute	62
Tabel 3.3 Kriteria Goodness of Fit pengukuran Incremental	62
Tabel 3.4 Kriteria Goodness of Fit pengukuran Parsimony	63
Tabel 3.5 Validitas Pretest (Perceived Quality)	65
Tabel 3.6 Validitas Pretest (Service Convenience)	66
Tabel 3.7 Validitas Pretest (Perceived Value)	66
Tabel 3.8 Validitas Pretest (Satisfaction)	67
Tabel 3.9 Validitas Pretest (Loyalty)	68
Tabel 3.10 Reabilitas Pretest	69
Tabel 4. 1 Tabel Profil Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 2 Profile Responden Usia	72
Tabel 4. 3 Profil Responden Profesi	73
Tabel 4. 4 Lama Menjadi Anggota	74
Tabel 4. 5 Tabel Statistik Deskriptif	76
Tabel 4. 6 Uji Validitas Konvergen Aktual	79
Tabel 4. 7 Uji Validitas Konvergen AVE	81
Tabel 4. 8 Uji Validitas Diskriminan	82
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	83

Tabel 4. 10 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Regresi Pertama.....	86
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Regresi Kedua	89
Tabel 4. 12 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Regresi Ketiga	92
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas Regresi 1	94
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas Regresi 2.....	95
Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas Regresi 3	95
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi	99
Tabel 4. 17 Model Fit.....	102
Tabel 4. 18 Hasil Analisa Hipotesis.....	103
Tabel 4. 19 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	109



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER	125
LAMPIRAN 2 : UJI PRETEST	129
LAMPIRAN 3 : ACTUAL TEST	131

