

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II	15
2.1 Dasar Teoritis	15
2.1.1 Theory of Reasoned Action (TRA).....	15
2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB)	17
2.1.3 Variabel Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	18
2.1.4 Variabel Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	20
2.1.5 Variabel Persepsi Nilai (<i>Perceived Value</i>)	22
2.1.6 Variabel Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	24
2.1.7 Variabel Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	26
2.2 Pengembangan Hipotesis	28
2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	28
2.2.2 Hubungan Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.2.3 Hubungan Persepsi Nilai dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	32

2.2.5	Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan	34
2.2.6	Hubungan Persepsi Nilai dengan Loyalitas Pelanggan	35
2.2.7	Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	37
2.3	Model Penelitian	39
BAB III	40
3.1	Objek Penelitian	40
3.2	Unit Analisis.....	40
3.3	Tipe Penelitian.....	41
3.4	Pengukuran Variabel Penelitian	41
3.5	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	42
3.6	Populasi dan Sampel	45
3.7	Metode Pengumpulan Data	46
3.8	Metode Analisis Data	46
3.8.1	Analisis Deskriptif	48
3.8.2	Analisis Inferensial	49
3.8.2.1	<i>Outer Model</i>	49
3.8.2.2	<i>Inner Model</i>	50
3.9	Hasil Uji Instrumen Penelitian	51
3.9.1	Uji Validitas	51
3.9.2	Uji Reliabilitas	53
BAB IV	54
4.1	Profil Responden	54
4.1.1	Jenis Kelamin.....	54
4.1.2	Usia	55
4.1.3	Tingkat Pendidikan	55
4.1.4	Pekerjaan.....	56
4.1.5	Domisili.....	56
4.1.6	Frekuensi Menggunakan Jasa Anteraja	57
4.2	Analisis Deskriptif.....	57
4.2.1	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	58
4.2.2	Analisis Deskriptif Kepercayaan	61

4.2.3	Analisis Deskriptif Persepsi Nilai	62
4.2.4	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	63
4.2.5	Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	63
4.3	Analisis Inferensial.....	64
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	65
4.3.1.1	Hasil Pengujian Validitas Konvergen.....	66
4.3.1.2	Hasil Pengujian Validitas Diskriminan	67
4.3.1.3	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	68
4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	69
4.3.2.1.	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.3.2.2.	Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	71
4.4	Hasil Pengujian Hipotesis	72
4.5	Pembahasan	74
4.5.1	Pembahasan Hipotesis 1	74
4.5.2	Pembahasan Hipotesis 2	75
4.5.3	Pembahasan Hipotesis 3	76
4.5.4	Pembahasan Hipotesis 4	77
4.5.5	Pembahasan Hipotesis 5	78
4.5.6	Pembahasan Hipotesis 6	79
4.5.7	Pembahasan Hipotesis 7	80
BAB V	82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Implikasi Teoritis	83
5.3	Implikasi Manajerial	84
5.4	Keterbatasan Penelitian dan Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perusahaan Jasa Kurir dengan Aduan Konsumen Terbanyak (2021)	4
Gambar 1.2. Penilaian <i>Google Review</i> Anteraja di Kota Denpasar	5
Gambar 2.1. Model Konseptual	34
Gambar 4.1. Hasil Evaluasi Jalur Model (<i>Actual Test</i>)	61
Gambar 4.2. Hasil Bootstrapping (<i>Inner Model</i>)	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Skala Likert	37
Tabel 3.2. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	37
Tabel 3.3. Kode Indikator Penelitian	42
Tabel 3.4. Uji Validitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 3.5. Uji Validitas Kepercayaan	47
Tabel 3.6. Uji Validitas Persepsi Nilai	47
Tabel 3.7. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 3.8. Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 3.9. Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	51

Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Domisili	52
Tabel 4.6. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Anteraja	53
Tabel 4.7. Tabel Interval Penilaian	54
Tabel 4.8. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.9. Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	57
Tabel 4.10. Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Nilai	58
Tabel 4.11. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.12. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	60
Tabel 4.13. <i>Outer Loadings (Actual Test)</i>	62
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Validitas Konvergen	63
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Validitas Diskriminan	63
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Reliabilitas	64
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	66
Tabel 4.18. Hasil Pengujian Multikolinearitas	67
Tabel 4.19. Hasil Uji Hipotesis	68