

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR...	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR ERNYATAAN TENTANG TUGAS AKHIR DAN PENYERAHAN HAK NONEKSKLUSIF TANPA ROYALTY	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Manfaat Penelitian	14
1.4.1. Manfaat Teoritis	14
1.4.2. Manfaat Praktis	15
1.5. Sistematika Penulisan	15
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	17
2..1. Kepuasan konsumen.....	17
2..2. Kewajaran Harga.....	19
2..3. Kualitas pelayanan.....	22
2..4. Citra merek	24
2..5. Kualitas produk.....	26
2..6. Pengembangan Hipotesis	28

2.6.1. Hubungan Harga Dengan Kepuasan konsumen.....	28
2.6.2. Hubungan Kualitas pelayanan Dengan Kepuasan konsumen	29
2.6.3. Hubungan Citra merek Dengan Kepuasan konsumen	31
2.6.4. Hubungan Kualitas produk Dengan Kepuasan konsumen	31
2.7. Model Penelitian	33
BAB 3 METODE PENELITIAN	35
3.1. Obyek Penelitian	35
3.2. Unit Analisis	35
3.3. Tipe Penelitian	36
3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	36
3.5. Populasi Dan Sampel	38
3.5.1. Populasi.....	39
3.5.2. Metode Penarikan Sampel	39
3.5.3. Penentuan Jumlah Sampel	40
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7. Metode Analisis Data	44
3.8. Pengujian Instrumen Penelitian	53
3.8.1. Uji validitas	53
3.8.2. Uji reliabilitas	55
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Hasil Penelitian	59
4.1.1. Karakteristik Responden	59
4.1.2. Analisa Statistik Deskriptif	62
4.2. Hasil Analisa Data.....	68
4.2.1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	68
4.2.2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	79
4.3. Pembahasan	87

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Implikasi teoritis.....	93
5.3. Keterbatasan dan saran penelitian berikutnya.....	95
 DAFTAR PUSTAKA	 97



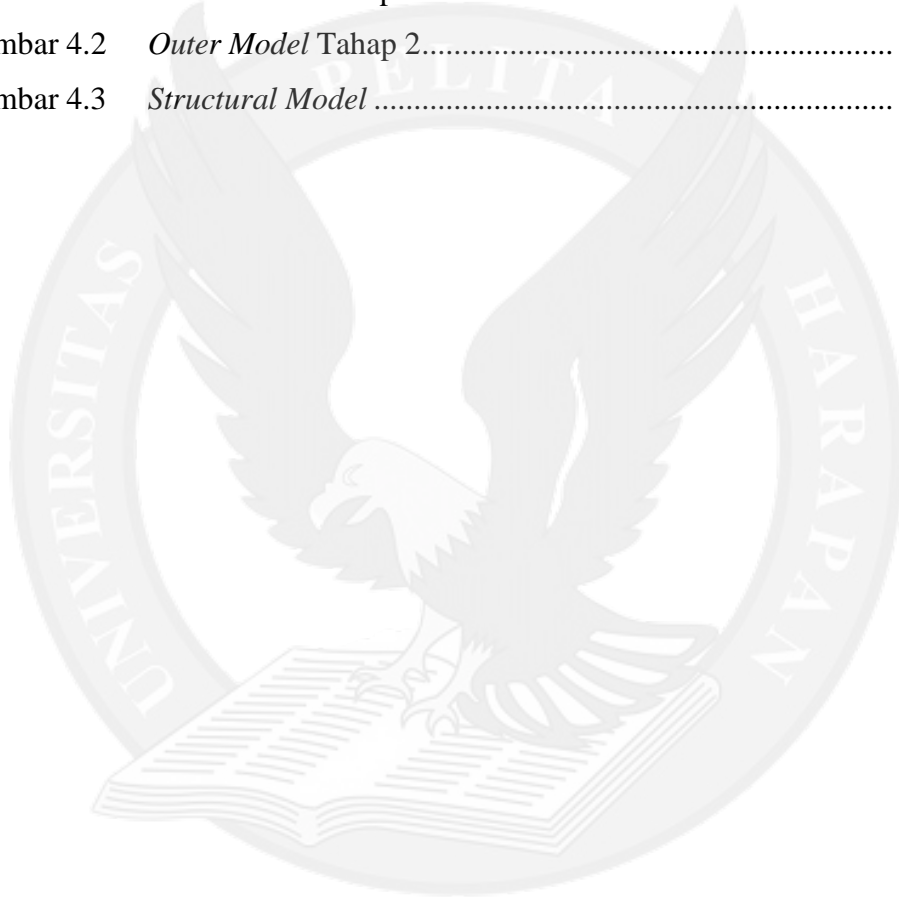
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Proyeksi Perkembangan Kendaraan Listrik.....	1
Tabel 1.2	Pemain Mobil Listrik Di Indonesia	5
Tabel 1.3	Penjualan Mobil Listrik di Indonesia (2019-Mar 2022)	5
Tabel 1.4	Penjualan Mobil Listrik Berbasis Baterai di Indonesia (2020)	7
Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Operasional.....	37
Tabel 3.2	Pengelompokan Penilaian Variabel Berdasarkan Skala Likert	43
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan.....	54
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	56
Tabel 3.5	Pengujian <i>Cross Loading</i> Studi Pendahuluan	57
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual – <i>Heterotrait</i> – <i>Monotrait</i> Studi Pendahuluan	58
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	61
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Sebulan	61
Tabel 4.6	Nilai Rata-rata Berdasarkan Rentang Nilai.....	62
Tabel 4.7	Analisa Deskriptif Variabel Kewajaran harga.....	63
Tabel 4.8	Analisa Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan	64
Tabel 4.9	Analisa Deskriptif Variabel Citra merek	65
Tabel 4.10	Analisa Deskriptif Variabel Kualitas produk	66
Tabel 4.11	Analisa Deskriptif Variabel Kepuasan konsumen mobil listrik (EV)	67

Tabel 4.12	Pengujian <i>Convergent Validity Loading Factor</i> dan <i>AVE</i> Tahap 1	70
Tabel 4.13	Pengujian <i>Cross Loading</i> Tahap 1	71
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual – <i>Fornell and larcker criterion</i> Tahap 1	72
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual – <i>Heterotrait – Monotrait</i> Tahap 1	72
Tabel 4.16	Pengujian <i>Convergent Validity Loading Factor</i> dan <i>AVE</i> Tahap 2	74
Tabel 4.17	Pengujian <i>Cross Loading</i> Tahap 2	76
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual – <i>Fornell and larcker criterion</i> Tahap 2	77
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Diskriminan Aktual – <i>Heterotrait – Monotrait</i> Tahap 2	77
Tabel 4.20	Pengujian Reliabilitas.....	78
Tabel 4.21	Hasil Uji Kolinearitas (VIF).....	80
Tabel 4.22	Hasil Uji R-Square (R^2).....	81
Tabel 4.23	Hasil Uji <i>Effect Size</i> (f^2)	82
Tabel 4.24	Hasil Uji Q^2	84
Tabel 4.25	Pengujian <i>Path Coefficient</i> dan <i>T-statistic</i>	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Proyeksi Perkembangan Kendaraan Listrik	2
Gambar 1.2	Penjualan Mobil Listrik di Indonesia (2019-Mar 2022)	6
Gambar 1.3	Penjualan Mobil Listrik Berbasis Baterai di Indonesia (2020)	7
Gambar 2.1	Model Penelitian.....	34
Gambar 4.1	<i>Outer Model</i> Tahap 1	69
Gambar 4.2	<i>Outer Model</i> Tahap 2.....	72
Gambar 4.3	<i>Structural Model</i>	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Questioner
Lampiran B	Hasil Data Aktual
Lampiran C	Hasil Output Outer Model – Tahap 1
Lampiran D	Hasil Output Outer Model – Tahap 2
Lampiran E	Hasil Output Inner Model
Lampiran F	Hasil Output Blind Folding
Lampiran G	Hasil Data Uji Coba
Lampiran H	Tabel T
Lampiran I	Hasil Turnitin

