

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan masalah	8
1.6 Sistematikan penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> (Loyalitas Pelanggan)	10
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	11
2.1.3 <i>Compliance</i>	12
2.1.4 <i>Assurance</i>	13
2.1.5 Reliability	14
2.1.6 <i>Tangibility</i>	15
2.1.7 <i>Emphaty</i>	16
2.1.8 <i>Responsiveness</i>	17
2.1.9 <i>Sincerity</i>	18
2.2. Pemetaan penelitian	18
2.3. Pengembangan Hipotesis	20
2.3.1 Pengaruh <i>Compliance</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	20
2.3.2 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	22
2.3.3 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	23
2.3.4 Pengaruh <i>Tangibility</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	24
2.3.5 Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	25
2.3.6 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	26
2.3.7 Pengaruh <i>Sincerity</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	28
2.3.8 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i>	29
2.4. Model penelitian	31
2.5. Bagan Alur Berpikir	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian dan Jenis Data	33

3.1.1	Desain Penelitian	33
3.1.2	Jenis Data.....	33
3.2	Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Sampel	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.5	Metode Analisis Data	39
3.5.1	Outer Model	39
3.5.2	Inner Model.....	40
3.5.1	Uji Kolinearitas	41
3.5.2	Uji Coefficient of Determination (R-Square)	41
3.5.3	Uji Effect Size (F Square)	42
3.5.4	Uji Coefficient of Relevance (Q-square)	42
3.5.5	Uji Hipotesis.....	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.2	Profil Responden.....	45
4.3	Statistik Deskriptif	46
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Compliance</i>	46
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	47
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	48
4.3.4	Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i>	49
4.3.5	Analisis Deskriptif Variabel <i>Emphaty</i>	49
4.3.6	Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	50
4.3.7	Analisis Deskriptif Variabel <i>Sincerity</i>	51
4.3.8	Analisis Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	52
4.3.9	Analisis Deskriptif Variabel <i>Loyalty</i>	52
4.4	Pengujian Kualitas Data dan Kelayakan Modal.....	53
4.4.1	Pengujian <i>Outer Model</i>	53
4.4.1.1	Loading Factor	53
4.4.1.2	Convergent Validity AVE (Average Variance Extracted). 54	
4.4.1.3	Discriminant Validity (Cross Loading).....	55
4.4.1.4	Fornell-Larcker Criterion.....	56
4.4.1.5	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	56
4.4.1.6	Composite <i>Reliability</i>	57
4.4.2	Pengujian <i>Inner Model</i>	57
4.4.2.1	Akurasi dan Relevansi Prediksi Model.....	58
4.4.2.2	Uji Hipotesa	59
4.5	Pembahasan.....	61

4.5.1	Pengaruh <i>compliance</i> terhadap <i>satisfaction</i>	61
4.5.2	Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	63
4.5.3	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>satisfaction</i>	64
4.5.4	Pengaruh <i>Tangibility</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	66
4.5.5	Pengaruh <i>Emphaty</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	68
4.5.6	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	69
4.5.7	Pengaruh <i>Sincerity</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	71
4.5.8	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Loyalty</i>	73
4.6	Analisa Model Secara Keseluruhan	75
BAB V PENUTUP.....		79
5.1	Simpulan Penelitian	79
5.2	Implikasi Penelitian.....	80
5.3	Keterbatasan dan Saran	82
5.3.1	Keterbatasan Penelitian	82
5.3.2	Saran.....	83
5.3.2.1	Bagi Kantor Imigrasi Tanjung Perak	83
5.3.2.2	Bagi Penelitian di masa mendatang	84
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN 1 Kuesioner		i
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data Kuesioner		vi
LAMPIRAN 3 Hasil Analisis Data.....		xx
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Plagiarism		xxv
LAMPIRAN 5 Surat Izin Melakukan Penelitian		xxvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating ulasan google Kantor Imigrasi Tanjung Perak	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	32



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Demografi responden.....	45
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel <i>Compliance</i>	46
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel <i>Assurance</i>	47
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel <i>Tangible</i>	49
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel <i>Emphaty</i>	49
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>Sincerity</i>	51
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel <i>Satisfaction</i>	52
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel <i>Loyalty</i>	52
Tabel 4.10 Hasil Uji PLS Loading Factor.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji PLS Validitas Konstruk.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji PLS Cross Loading.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Fornell-Larcker.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji PLS Reliabilitas Konstruk	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Inner Model R Square & Q Square	58
Tabel 4.17 Path Coefisien (Direct And In Direct Effect).....	59
Tabel 5.1 Implikasi Manajerial	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	i
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data Kuesioner	vi
LAMPIRAN 3 Hasil Analisis Data.....	xx
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Plagiarism	xxv
LAMPIRAN 5 Surat Izin Melakukan Penelitian	xxvi

