

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGATAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) .....	12
2.1.2 Inovasi Layanan.....	14
2.1.3 Kualitas Layanan .....	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian Tentang Hubungan Antar Variabel .....	30
2.4.1 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	30
2.4.3 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
2.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	32

2.4.6 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Kepuasan Pelanggan .....	32
2.4.7 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang di Mediasi Kepuasan Pelanggan .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>70</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	70
3.2 Objek Penelitian.....	70
3.3 Populasi dan Sampel.....	71
3.3.1 Populasi.....	71
3.3.2 Sampel.....	71
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	72
3.5 Definisi Operasional .....	72
3.6 Teknik Analisis Data .....	75
3.7 Model Pengukuran (Outer Model).....	77
3.8 Uji Structural Model (Inner Model) .....	80
3.9 Pengujian Hipotesis .....	81
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>82</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	82
4.2 Karakteristik Responden.....	83
4.3 Analisis Deskriptif Variabel .....	88
4.3.1 Variabel Inovasi Layanan .....	89
4.3.2 Variabel Kualitas Layanan.....	91
4.3.3 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	93
4.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	94
4.4 Analisis Inferensial .....	95
4.4.1 Analisis Outer Model (Measurement Model) .....	96
4.4.2 Analisis Inner Model (Structural Model).....	99
4.5 Pengujian Hipotesis .....	101
4.5.1 Inovasi Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	102
4.5.2 Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	103
4.5.3 Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	103
4.5.4 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	103
4.5.5 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	104
4.5.6 Inovasi Layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	104
4.5.7 Kualitas Layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening .....	104

4.6 Pembahasan .....	104
4.6.1 Pengaruh Inovasi Layanan (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	105
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) ...	106
4.6.3 Pengaruh Inovasi Layanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	108
4.6.4 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Z) ....	109
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).	111
4.6.6 Pengaruh Inovasi Layanan (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) yang dimediasi Kepuasan Pelanggan (Z) .....	112
4.6.7 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) yang dimediasi Kepuasan Pelanggan (Z) .....	114
4.7 Implikasi.....	116
4.7.1 Implikasi Toritis .....	116
4.7.2 Implikasi Praktis .....	120
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>122</b>
5.1 Kesimpulan .....	122
5.2 Saran.....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>124</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>139</b>