

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Ruang Lingkup.....	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
F. Kerangka Penulisan.....	9
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN.....	11
A. Landasan Teori	11
1. Citra Perusahaan	12
2. Nilai yang Dirasakan.....	13

3.	Pengalaman Pelanggan	13
4.	Intensi Berkunjung Kembali	14
5.	Kepuasan Pelanggan	14
B.	Kaitan Antar Variabel	15
1.	Kaitan antara Citra Perusahaan dan Intensi Berkunjung Kembali.....	15
2.	Kaitan antara Nilai yang Dirasakan dan Intensi Berkunjung Kembali	15
3.	Kaitan antara Pengalaman Pelanggan dan Intensi Berkunjung Kembali.....	16
4.	Kaitan antara Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan.....	16
5.	Kaitan antara Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan	17
6.	Kaitan antara Pengalaman Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	17
7.	Kaitan antara Kepuasan Pelanggan dan Intensi Berkunjung Kembali.....	18
8.	Kaitan antara Citra Perusahaan dan Intensi Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi.....	19
9.	Kaitan antara Nilai yang Dirasakan dan Intensi Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi.....	19
10.	Kaitan antara Pengalaman Pelanggan dan Intensi Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi.....	20
C.	Penelitian Terdahulu.....	21
D.	Kerangka Pemikiran.....	33
E.	Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		37
A.	Jenis dan Periode Penelitian.....	37
B.	Sumber dan Pengumpulan Data	37

C.	Populasi dan Sampel Penelitian	38
D.	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	38
1.	Citra Perusahaan	39
2.	Nilai yang Dirasakan.....	39
3.	Pengalaman Pelanggan	40
4.	Intensi Berkunjung Kembali	40
5.	Kepuasan Pelanggan	41
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
F.	Teknik Analisis Data	42
1.	<i>Coefficient of Determination</i> (R^2).....	42
2.	<i>Effect Size</i> (f^2)	43
3.	<i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	43
4.	<i>Path Coefficient</i>	43
G.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		44
A.	Profil Responden.....	44
1.	Jenis Kelamin.....	44
2.	Usia	45
3.	Pekerjaan.....	45
4.	Pendidikan Terakhir	46
5.	Jenis Layanan yang Sering Digunakan	46
6.	Alasan Memilih Bengkel AHASS Sukses Jaya	47

7.	Frekuensi Berkunjung ke Bengkel AHASS Sukses Jaya.....	48
B.	Deskripsi Objek Penelitian.....	48
1.	Citra Perusahaan	49
2.	Nilai yang Dirasakan.....	50
3.	Pengalaman Pelanggan	50
4.	Intensi Berkunjung Kembali	51
5.	Kepuasan Pelanggan	52
C.	Hasil Analisis Data.....	53
1.	Analisis <i>Outer Model</i>	53
2.	Analisis <i>Inner Model</i>	57
D.	Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		72
A.	Kesimpulan	72
B.	Keterbatasan dan Saran Penelitian	73
1.	Keterbatasan.....	73
2.	Saran	73
C.	Implikasi Manajerial	74
DAFTAR PUSTAKA		76