

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Teoritis	12
1.4.2 Praktis.....	12
 BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1 Loyalitas Pelanggan	13
2.2 Kepuasan Pelanggan	16
2.3 Kepercayaan.....	17
2.4 Kualitas Layanan	19
2.5 Penelitian Terdahulu	24

2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	30
2.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan	31
2.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.6.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan.....	32
2.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.6.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.7 Model Penelitian Empirik	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain dan Objek Penelitian	37
3.1.1 Desain Penelitian.....	37
3.1.2 Objek Penelitian	37
3.2 Jenis dan Sumber Data	37
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Indikator	39
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.6.1. Uji Validitas	42
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	43
3.7 Teknik Analisis	44

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden	48
4.1.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.2. Data Responden Berdasarkan Usia Responden	49
4.1.3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.1.4. Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	51
4.1.5. Data Responden Berdasarkan Paket Berlangganan	52
4.2 Uji Kelayakan Data.....	53

4.2.1. Uji Validitas	53
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	55
4.3 Uji Validitas konstruk	55
4.5.1. <i>Convergent Validity</i>	56
4.4 Evaluasi Asumsi Model Struktural	57
4.4.1. Uji Normalitas Data	57
4.4.2. Evaluasi <i>Outliers</i>	58
4.4.3. Evaluasi <i>Multikolineeritas</i>	59
4.4.4. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel	60
4.4.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	60
4.4.4.1.1 Variabel Kualitas Layanan	61
4.4.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	63
4.4.4.2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan	63
4.4.4.2.2 Variabel Kepercayaan	65
4.4.4.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	67
4.4.5. Uji Kelayakan Full Model Penelitian.....	70
4.5 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total Pengaruh	73
4.6 Pengujian Hipotesis	75
4.7 Pembahasan.....	78
4.7.1. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.7.2. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan....	79
4.7.3. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.7.4. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan	80
4.7.5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan	81
4.7.6. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan ..	82
 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Kesimpulan Hipotesis	83

5.2 Kesimpulan Atas Masalah Peneliti	84
5.3 Implikasi Teoritis	85
5.4 Implikasi <i>Manajerial</i>	87
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.6 Agenda Penelitian Kedepan	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	95