

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Kepercayaan	17
2.1.4 Komitmen.....	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Pengaruh hubungan antar variabel	24
2.3.1 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.3 Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Pelanggan	26

2.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.3.5	Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.3.6	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.4	Kerangka Pemikiran Teoretis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.1.1	Variabel Penelitian	31
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	32
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Sampel	34
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	36
3.3.1	Jenis Data	36
3.3.2	Sumber Data	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.1	Kuesioner	37
3.4.2	Studi Kepustakaan.....	38
3.5	Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.2	Gambaran Umum Identitas Responden Penelitian	43
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
4.2	Hasil Uji Asumsi SEM	55
4.2.3	Hasil Uji Normalitas Data.....	55
4.2.4	Hasil Uji Outlier	57
4.2.5	Hasil Uji Multikolinieritas	61
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk	61
4.3.1	Hasil Uji Validitas Konstruk	61
4.3.2	Uji Reliabilitas Konstruk	62
4.4	Hasil Analisis Faktor Konfirmatori	64
4.4.1	Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	64

4.4.2	Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	67
4.4.3	Hasil Analisis Full Model Persamaan Struktural	70
4.5	Hasil Uji Hipotesis	74
4.6	Hasil Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	77
4.7	Intepretasi Hasil.....	79
4.7.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
4.7.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.7.3	Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.7.4	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	81
4.7.5	Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	82
4.7.6	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	83
BAB V PENUTUP.....		84
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Implikasi Teoretis.....	85
5.3	Implikasi Manajerial.....	86
5.4	Keterbatasan Penelitian	88
5.5	Agenda Penelitian Mendatang.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		96