

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I        PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	7
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	9
1.4    Sistematika Penulisan .....	10
BAB II        TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1    Landasan Teori.....	12
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	12

	2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	17
	2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	22
	2.1.4 Kepercayaan.....	32
	2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	38
	2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	41
	2.4 Dimensionalisasi Operasional Variabel.....	42
	2.5 Hipotesis .....	45
BAB III	METODE PENELITIAN.....	46
	3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	46
	3.2 Penentuan Populasi dan Sampel .....	48
	3.3 Jenis dan Sumber Data .....	49
	3.4 Metode Pengumpulan Data .....	50
	3.5 Metode Analisis Data .....	50
	3.5.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	51
	3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	52
	3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
	3.5.4 <i>Goodness of Fit</i> suatu model.....	55
	3.5.5 Uji Sobel.....	57
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
	4.1 Deskripsi Responden .....	59
	4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
	4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	60
	4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	60
	4.1.4 Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	61
	4.2 Hasil Penelitian .....	62
	4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian .....	62
	4.2.2 Pengujian Instrumen.....	73

	4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	74
	4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	77
	4.2.5 Uji Model .....	79
	4.2.6 Pengujian Hipotesis .....	80
	4.2.7 Koefisien Determinasi .....	83
	4.2.8 Uji Sobel.....	84
	4.3 Pembahasan .....	82
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
	5.1 Kesimpulan.....	92
	5.2 Keterbatasan Penelitian .....	94
	5.3 Saran .....	95
	5.4 Agenda Penelitian Mendatang .....	96
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>