

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	9
1.4 Sistematika Penulisan .....	10

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Keputusan Pembelian Ulang .....	12
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan .....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.4 Sikap Pelanggan.....	20
2.2 Model Penelitian dan Hipotesis.....	24
2.3 Definisi Konseptual Variabel.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Variabel Penelitian .....	27
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4.1 Kuesioner .....	29
3.4.2 Studi Pustaka .....	29
3.5 Tahap Pengolahan Data .....	29
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.7 Metode Analisis Data .....	32
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	32
3.7.2 Analisis Regresi .....	32

3.7.2.1 Uji Reliabilitas .....	32
3.7.2.2 Uji Validitas .....	33
3.7.2.3 Uji Multikolinearitas .....	34
3.7.2.4 Uji Heteroskedatisitas .....	34
3.7.2.5 Uji Normalitas .....	35
3.7.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
3.7.2.7 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	37
3.7.2.8 Uji F.....	37
3.7.2.9 Uji T.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
4.2 Gambaran Umum Responden .....	42
4.2.1 Jenis Kelamin Responden .....	42
4.2.2 Umur Responden .....	42
4.2.1 Pendidikan Responden .....	43
4.2.2 Jenis Instansi Responden .....	43
4.2.2 Waktu Bekerjasama Responden .....	44

4.3	Analisis Nilai Index .....	46
4.3.1	Variabel Kepercayaan Pelanggan .....	47
4.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
4.3.3	Variabel Sikap Pelanggan .....	52
4.3.4	Variabel Keputusan Pembelian Ulang .....	55
4.4	Pengujian Instrumen .....	58
4.4.1	Uji Validitas .....	58
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	59
4.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	60
	a. Uji Normalitas.....	60
	b. Uji Multikolinearitas .....	62
	c. Uji Heterokedastisitas.....	63
4.5	Analisis Regresi Persamaan Pertama .....	65
4.5.1	Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	65
4.5.2	Uji F (Uji Kebaikan Model).....	66
4.5.3	Hasil Regresi Persamaan Pertama .....	68
4.6	Analisis Regresi Persamaan Kedua.....	69
4.6.1	Koefisien determinasi .....	69
4.6.2	Uji F (Uji Kebaikan Model).....	69
4.6.3	Hasil Regresi Persamaan Kedua .....	70
4.7	Hasil Hipotesis .....	71

4.8 Hasil Pembahasan.....	73
4.8.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Sikap Pelanggan .....	73
4.8.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Sikap Pelanggan .....	75
4.8.3 Pengaruh Sikap Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Ulang .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	83
5.2.1 Saran Bagi Manajemen .....	83
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>