

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan	8
1.4 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 LandasanTeori	12
2.1.1 <i>Relationship Marketing</i>	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	20
2.1.4 Kualitas.....	23
2.1.5 Kualitas Produk	27
2.1.6 Kualitas Pelayanan	30
2.1.7 Kepercayaan Pelanggan	34
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	36
2.2.1 Kualitas produk dan Loyalitas pelanggan.....	36
2.2.2 Kualitas pelayanan dan Loyalitas pelanggan.....	37

2.2.3 Kepercayaan pelanggan dan Loyalitas pelanggan	38
2.3 Penelitian terdahulu	39
2.4 Kerangka pemikiran	41
2.5 Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
3.1.1 Variabel penelitian	42
3.1.2 Definisi Operasional.....	43
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	48
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4.1 Kuesioner.....	49
3.4.2 Wawancara	49
3.4.3 Observasi	50
3.5 Metode Analisis Data.....	50
3.5.1 Analisis Angka Indeks.....	50
3.5.2 Uji Validitas	52
3.5.3 Uji Reliabilitas.....	53
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	53
3.5.4.1 Uji Normalitas.....	53
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	54
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55
3.5.5 Analisis Kuantitatif.....	55
3.5.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
3.5.5.2 Pengujian Hipotesis.....	57
3.5.5.3 Uji t.....	57
3.5.5.4 Uji F.....	58
3.5.5.5 Koefisien Determinasi (R^2)	59
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	61
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	61

4.1.2 Deskripsi Responden.....	63
4.1.2.1 Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Umur.....	64
4.1.2.3 Responden Berdasarkan Banyaknya Pembelian	65
4.2 Analisis Data.....	65
4.2.1 Analisis Angka Indeks.....	65
4.2.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	67
4.2.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	69
4.2.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan pelanggan.....	70
4.2.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas pelanggan.....	71
4.2.2 Uji Validitas	73
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	74
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	75
4.2.4.1 Uji Normalitas	75
4.2.4.2 Uji Multikolonieritas	76
4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas	77
4.2.5 Analisis Kuantitatif.....	78
4.2.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
4.2.5.2 Pengujian Hipotesis.....	79
4.3 Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	89
5.3 Keterbatasan penelitian.....	91
5.4 Agenda penelitian yang akan datang	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	96