

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
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 dan Kegunaan Penelitian	10
2.1.1 Tujuan Penelitian.....	10
2.1.2 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
1.5 Landasan Teori.....	13
2.1.3 <i>Relationship Marketing</i>	13
2.1.4 <i>Customer Retention</i>	16
2.1.5 <i>Customer satisfaction</i>	20
2.1.6 <i>Switching Cost</i>	24
2.1.7 <i>Trust in Brand</i>	27
1.6 Penelitian Terdahulu	30
1.7 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
1.8 Jenis Penelitian.....	38
1.9 Populasi dan Sampel	38
2.1.8 Populasi	38
2.1.9 Sampel.....	39
1.10 Jenis dan Sumber Data	40
1.11 Metode Pengumpulan Data	41
1.12 Teknik Analisis Data	42

1.13	Metode Analisis Data	43
2.1.10	Uji Alat Ukur	43
3.6.1.1	Uji Validitas	43
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	44
2.1.11	Analisis Angka Indeks	45
2.1.12	Uji Asumsi Klasik	46
3.6.3.1	Uji Normalitas	46
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas	47
3.6.3.3	Uji Heterokedastisitas	48
2.1.13	Analisis Regresi Berganda	49
2.1.14	Uji Ketepatan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	50
3.6.5.1	Uji F (Anova)	50
3.6.5.2	Uji t	52
3.6.5.3	Koefisien Determinasi	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
1.14	Deskripsi Objek Penelitian	55
2.1.15	Gambaran Umum Perusahaan	55
2.1.16	Gambaran Umum Produk	57
1.15	Gambaran Umum Responden	59
2.1.17	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
2.1.18	Gambaran Responden Berdasarkan Umur	60
2.1.19	Gambaran Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	61
2.1.20	Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan	62
1.16	Analisis Data	63
2.1.21	Analisis Angka Indeks	63
4.3.1.1	<i>Customer Satisfaction</i>	63
4.3.1.2	<i>Switching Cost</i>	66
4.3.1.3	<i>Trust in Brand</i>	71
4.3.1.4	<i>Customer Retention</i>	74
2.1.22	Uji Alat Ukur	77
4.3.2.1	Uji Validitas	77
4.3.2.2	Uji Reliabilitas	78
2.1.23	Uji Asumsi Klasik	79
4.3.3.1	Uji Normalitas	79
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas	81
4.3.3.3	Uji Heterokedastisitas	82
2.1.24	Analisis Regresi Berganda	83
2.1.25	Uji <i>Goodness of Fit</i>	85
4.3.5.1	Uji F	85
4.3.5.2	Uji t	86
4.3.5.3	Koefisien Determinasi	87
2.1.26	Interpretasi Hasil	88

BAB V PENUTUP.....	93
1.17 Kesimpulan.....	93
1.18 Implikasi Manajerial	94
1.19 Keterbatasan Penelitian.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103