

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I        PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	5
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	6
1.4    Sistematika Penulisan.....	7
BAB II        TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1    Landasan Teori .....	9
2.1.1    Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2    Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3    Kepercayaan.....	16
2.1.4    Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2    Review Penelitian Terdahulu.....	28
2.3    Kerangka Pemikiran Teoritis.....	30
2.4    Dimensional Operasional Variabel .....	31

	2.5	Hipotesis .....	34
<b>BAB III</b>		<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
	3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	35
	3.2.	Penentuan Populasi dan Sampel .....	37
	3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	39
	3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	40
	3.5.	Metode Analisis Data .....	40
<b>BAB IV</b>		<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
	4.1	Deskripsi Responden.....	48
	4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
	4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	49
	4.1.3	Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	49
	4.1.	Hasil Penelitian .....	50
	4.1.1.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	50
	4.1.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
	4.1.3.	Uji Asumsi Klasik .....	63
	4.1.4.	Analisis Regresi Linear .....	66
	4.1.5.	Uji Model.....	68
	4.1.6.	Pengujian Hipotesis .....	69
	4.1.7.	Koefisien Determinasi .....	70
	4.2.	Pembahasan .....	72
<b>BAB V</b>		<b>PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
	5.1	Kesimpulan.....	76
	5.2	Saran.....	77
	5.3	Keterbatasan Penelitian .....	79
	5.4	Agenda Penelitian Yang Akan datang .....	79

DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN .....	83