

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	16
1.3.Tujuan dan Kegunaan Penelitian	18

1.3.1. Tujuan Penelitian.....	18
1.3.2. Kegunaan Penelitian	18
1.4.Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	21
2.1.Landasan Teori.....	21
2.1.1. Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.2. Kualitas Layanan	22
2.1.3. Kepercayaan	24
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2. Hubungan Antar Variabel.....	30
2.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2.2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.2.3. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.2.4. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.2.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.3. Penelitian Terdahulu	36
2.4. Kerangka Pemikiran.....	44

2.5. Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1.Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	47
3.1.1.Variabel Penelitian	47
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	48
3.2.Populasi dan Sampel	50
3.2.1. Populasi	50
3.2.2. Sampel	50
3.3.Jenis Data dan Sumber Data	51
3.3.1. Jenis Data.....	51
3.3.2. Sumber Data	51
3.3.2.1.Data Primer	52
3.3.2.2.Data Sekunder	52
3.4.Metode Pengumpulan Data.....	52
3.5.Metode Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	63
4.1.Deskripsi Objek Penelitian.....	63

4.1.1. Gambaran Umum PT. Pos Indonesia	63
4.1.2. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	65
4.1.2.1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.1.2.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.1.2.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.1.2.4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa .	68
4.1.2.5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Digunakan	69
4.2. Analisis Data	70
4.2.1. Uji Kualitas Data	70
4.2.1.1. Uji Validitas	70
4.2.1.2. Uji Reliabilitas	72
4.2.2. Pengujian Evaluasi Asumsi Model Struktural.....	72
4.2.2.1. Evaluasi Atas Asumsi Normalitas Data	73
4.2.2.2. Evaluasi Atas <i>Outliers</i>	74
4.2.2.3. Evaluasi Atas Multikolinearitas dan Singularitas	75
4.2.2.4. Evaluasi Atas Nilai Residual.....	76
4.2.2.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	79

4.2.3. Analisis Model Persamaan Struktural	81
4.2.3.1. Analisis Faktor Konfirmatori	81
4.2.3.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	87
4.2.3.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	90
4.2.3.2. Analisis <i>Full</i> Model Persamaan Struktural	91
4.3. Analisis Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, Dan Pengaruh Total.....	95
4.4. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	97
4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Pos Indonesia di Semarang	98
4.4.2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Pos Indonesia di Semarang	98
4.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Pos Indonesia di Semarang	98
4.4.4. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Pos Indonesia di Semarang	99
4.4.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pengguna Pos Indonesia di Semarang	99
BAB V KESIMPULAN	100

5.1.Kesimpulan	100
5.2.Implikasi Teoritis	101
5.3.Implikasi Manajerial	102
5.4.Keterbatasan Penelitian	106
5.5.Saran Bagi Penelitian Mendatang	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	112