

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Sertifikasi .....	ii
Halaman Pengesahan Tesis .....	iii
Motto & Persembahan .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	11

### **BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN**

2.1 Telaah Pustaka .....	12
2.1.1 Kepuasan konsumen .....	12
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan konsumen .....	12
2.1.1.2 Indikator Pengukuran Kepuasan pelanggan .....	13
2.1.2 Kepercayaan .....	14
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	14
2.1.2.2 Indikator Kepercayaan .....	16
2.1.3 Kemampuan Distribusi .....	16

2.1.3.1 Pengertian Kemampuan Distribusi .....	16
2.1.3.2 Indikator Kemampuan distribusi .....	19
2.1.4 Citra Perusahaan .....	20
2.1.4.1 Pengertian Citra Perusahaan .....	20
2.1.4.2 Indikator Citra Perusahaan .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.3.1 Pengaruh Kemampuan distribusi kepada Kepercayaan Konsumen kepada Perusahaan.....	26
2.3.2 Pengaruh Citra perusahaan terhadap Kepercayaan Konsumen Kepada Perusahaan.....	27
2.3.3 Pentingnya Pengaruh sebuah Citra perusahaan terhadap Kepuasan pelanggan .....	29
2.3.4 Pengaruh Kepercayaan kepada Kepuasan pelanggan.....	30
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	31
2.5 Definisi Operasional Variabel .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.2 Populasi dan sampel.....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	35
3.4 Teknik Analisis Data.....	36
3.4.1. Confirmatory Faktor Analysis.....	36
3.4.1.1 Uji Validitas.....	36
3.4.1.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.4.2. Pengujian Model Struktural .....	37
3.4.2.1 Pengujian Normalitas .....	37
3.4.2.2 Perancangan Model Struktural .....	37
3.4.3. Pengujian Hipotesis .....	39
3.4.4. Pengukuran Overall Fit .....	39
3.4.5. Uji Pengaruh Intervening .....	40

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	41
4.1.1. Jenis Kelamin Responden .....	41
4.1.2. Pendidikan Terakhir.....	42
4.1.3. Lama Kerja Sama .....	42
4.2 Analisis Kuantitatif .....	43
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
4.2.2. Uji Normalitas .....	51
4.2.3. Persamaan <i>Structural Equation Modelling</i> .....	55
4.2.3.1 Pengaruh Kemampuan distribusi Terhadap Kepercayaan konsumen kepada perusahaan .....	56
4.2.3.2 Pengaruh Citra perusahaan Terhadap Kepercayaan konsumen kepada perusahaan .....	57
4.2.3.3 Pengaruh Citra perusahaan Terhadap Kepercayaan konsumen kepada perusahaan .....	57
4.2.3.4 Pengaruh Kepercayaan konsumen kepada perusahaan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	58
4.2.4. Koefisien Determinasi .....	58
4.2.5. Pengujian <i>Fit</i> Model .....	59
4.2.6. Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung .....	59
4.3 Pembahasan .....	60
4.3.1. Pengaruh Langsung .....	61
4.3.1.1 Pengaruh Kemampuan distribusi Terhadap Kepercayaan konsumen kepada perusahaan .....	61
4.3.1.2 Pengaruh Citra perusahaan Terhadap Kepercayaan konsumen kepada perusahaan .....	62
4.3.1.3 Pengaruh Citra perusahaan Terhadap Kepuasan pelanggan.	63
4.3.1.4 Pengaruh Kepercayaan konsumen kepada perusahaan Terhadap Kepuasan pelanggan .....	64

4.3.2. Pengaruh Tidak Langsung .....	64
4.3.2.1 Pengaruh Kemampuan distribusi Terhadap Kepuasan pelanggan Melalui Kepercayaan konsumen kepada perusahaan .....	64
4.3.2.2 Pengaruh Citra perusahaan Terhadap Kepuasan pelanggan Melalui Kepercayaan konsumen kepada perusahaan.....	65

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	66
5.1.1. Hipotesis 1.....	66
5.1.2. Hipotesis 2.....	66
5.1.3. Hipotesis 3.....	67
5.1.4. Hipotesis 4.....	67
5.2 Kesimpulan Mengenai Masalah Penelitian .....	68
5.3 Implikasi Teoritis .....	71
5.4 Implikasi Manajerial .....	72
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	74
5.6 Agenda Penelitian yang Akan Datang .....	74

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
-----------------------------	-----------