

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PENGESAHAN TESIS	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan 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. Keunggulan Bersaing	12
2.2. Kepercayaan	17
2.2.1. Pengertian Kepercayaan	17
2.2.2. Pengembangan Kepercayaan	17
2.2.3. Budaya Kepercayaan	18

2.3. Ikatan Sosial	20
2.4. Penyelesaian Konflik	25
2.5. Hubungan Pemasaran (<i>Relationship Marketing</i>)	26
2.5.1. Pengembangan Hubungan	26
2.5.2. Usaha Pencarian Pembeli	27
2.5.3. Unsur-unsur Hubungan Komunikasi	28
2.6. Harga	29
2.7. Diferensiasi Produk	32
2.8. Penelitian Terdahulu	35
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis dan Sumber Data	38
3.2. Populasi dan Sampel	38
3.3. Definisi Operasional Variabel	39
3.3.1. Kepercayaan	39
3.3.2. Ikatan Sosial	40
3.3.3. Penyelesaian Konflik	40
3.3.4. <i>Relationship Marketing</i> (Hubungan Pemasaran) ...	41
3.3.5. Harga	41
3.3.6. Diferensiasi Produk	42
3.3.7. Keunggulan Bersaing	42
3.4. Skala Pengukuran Variabel	44
3.5. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.6. Uji Kualitas Data	45
3.6.1. Uji Validitas	45
3.6.2. Uji Reliabilitas	46

3.7. Teknik Analisis Data	47
3.7.1. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	47
3.7.2. Uji Regresi Berganda	49
3.7.3. Analisis Koefisien Determinasi	50
3.7.4. Uji Hipotesis	51
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisis Kualitatif	53
4.1.1. Kepercayaan	53
4.1.2. Ikatan Sosial	55
4.1.3. Penyelesaian Konflik	57
4.1.4. Hubungan Pemasaran	59
4.1.5. Harga	60
4.1.6. Diferensiasi Produk	62
4.1.7. Keunggulan Bersaing	64
4.2. Analisis Data dan Pembahasan	66
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	66
4.2.1.1. Uji Validitas	66
4.2.1.2. Uji Reliabilitas	67
4.2.2. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik	68
4.2.2.1. Uji Normalitas	69
4.2.2.2. Uji Multikolinearitas	70
4.2.2.3. Uji Heteroskedastisitas	72
4.2.2.4. Uji Autokorelasi	74
4.2.3. Analisis Regresi Berganda	75
4.2.4. Koefisien Determinasi	78
4.2.5. Pengujian Hipotesis	78

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan.....	86
5.1.1. Kesimpulan pembuktian hipotesis 1	86
5.1.2. Kesimpulan pembuktian hipotesis 2	87
5.1.3. Kesimpulan pembuktian hipotesis 3	88
5.1.4. Kesimpulan pembuktian hipotesis 4	89
5.1.5. Kesimpulan pembuktian hipotesis 5	90
5.1.6. Kesimpulan pembuktian hipotesis 6	90
5.2. Implikasi Kebijakan	92
5.2.1. Implikasi Teoritis	92
5.2.2. Implikasi Manajerial.....	94
5.3. Keterbatasan Penelitian	95
5.4. Agenda Penelitian Mendatang	95

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN