

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Penelitian	ii
<i>Abstract</i>	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Daftar Rumus	xvii
Bab I : Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
Bab II : Telaah Pustaka dan Pengembangan Model Penelitian	8
2.1 Penelitian Rujukan	16
2.2 Telaah Pustaka	16
2.2.1 Loyalitas Pelanggan	16
2.2.2 Kepercayaan Pelanggan	20

2.2.3	Komitmen Pelanggan	21
2.2.4	Kualitas Hubungan	21
2.2.5	Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.6	Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	24
2.2.7	Komitmen Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	26
2.2.8	Kualitas Hubungan dan Loyalitas Pelanggan	26
2.2.9	Kepuasan Pelanggan dan Komitmen Pelanggan	27
2.2.10	Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan	28
2.2.11	Kepercayaan Pelanggan dan Komitmen Pelanggan	28
2.2.12	Komitmen Pelanggan dan Kualitas Hubungan	29
2.2.13	Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Hubungan	30
2.3	Model Penelitian	31
2.4	Dimensionalisasi Variabel	31
2.4.1	Variabel Loyalitas Pelanggan	32
2.4.2	Variabel Kepuasan Pelanggan	32
2.4.3	Variabel Komitmen Pelanggan	33
2.4.4	Variabel Kualitas Hubungan	34
2.4.5	Variabel Kepercayaan Pelanggan	35
Bab III:	Metode Penelitian	36
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Unit Analisis	37
3.3	Populasi dan Sampel	37

3.4	Variabel Penelitian	38
3.5	Skala Pengukuran Variabel	40
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.7	Metode Analisis Data	43
Bab IV : Analisis Data dan Pengujian Hipotesis		47
4.1	Deskripsi Responden	47
4.1.1	Umur Responden	47
4.1.2	Jenis Kelamin Responden	48
4.1.3	Pekerjaan Responden	49
4.1.4	Pendapatan Responden	49
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	50
4.2.1	Loyalitas Pelanggan	51
4.2.2	Kepuasan Pelanggan	52
4.2.3	Kepercayaan Pelanggan	52
4.2.4	Komitmen Pelanggan	53
4.2.5	Kualitas Hubungan	54
4.3	Analisis Inferensial	55
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	55
4.3.1.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan	56
4.3.1.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	57

4.3.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kepercayaan	
	Pelanggan	58
4.3.1.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Komitmen	
	Pelanggan	59
4.3.1.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Kualitas	
	Hubungan	60
4.3.2	Analisis Faktor Konfirmatori	61
4.3.2.1	Uji Kesesuaian Model	62
4.3.2.2	Uji Signifikan Bobot Faktor	63
4.4	Analisis SEM	66
4.4.1	Uji Kesesuaian Model	66
4.4.2	Uji Kausalitas	67
4.4.3	Uji Normalitas	68
4.4.4	Evaluasi Outlier	69
4.4.5	Evaluasi Multicollinearity	70
4.4.6	Pengujian Hipotesis	71
4.4.6.1	Pengujian Hipotesis Pertama	72
4.4.6.2	Pengujian Hipotesis Kedua	73
4.4.6.3	Pengujian Hipotesis Ketiga	73
4.4.6.4	Pengujian Hipotesis Keempat	74
4.4.6.5	Pengujian Hipotesis Kelima	74
4.4.6.6	Pengujian Hipotesis Keenam	75

4.4.6.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh	75
4.4.6.8 Pengujian Hipotesis Kedelapan	76
Bab V : Kesimpulan dan Implikasi Kebijakan	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Implikasi Kebijakan	78
5.2.1 Implikasi Teoritis	78
5.2.2 Implikasi Manajerial	80
5.3 Keterbatasan Penelitian	84
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	85
Daftar Referensi	xviii
Lampiran	
Daftar Riwayat hidup	