

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	.xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2 Rumusan Masalah.....	9
1. 3 Tujuan Penelitian.....	10
1. 4 Manfaat Penelitian.....	10
1. 4. 1 Manfaat Teoritis.....	10
1. 4. 2 Manfaat Praktis.....	10
1. 5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2. 1 Landasan Teori.....	12
2. 1. 1 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	12
2. 1. 2 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	14
2. 1. 3 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	16
2. 1. 4 Kepuasan Konsumen.....	19
2. 1. 5 Loyalitas Pelanggan.....	24
2. 2 Penelitian Terdahulu.....	28
2. 3 Hubungan Antar Variabel.....	29
2. 3. 1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2. 3. 2 Hubungan antara Kepercayaan (<i>Trust</i>) terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2. 3. 3 Hubungan antara <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) terhadap Kepuasan Konsumen.....	31

2. 3. 4 Hubungan antara Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	32
2. 4 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN.....	35
3. 1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3. 1. 1 Variabel Penelitian.....	35
3. 1. 2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3. 2 Populasi dan Sampel.....	40
3. 2. 1 Populasi.....	40
3. 2. 2 Sampel.....	41
3. 3 Jenis dan Sumber Data.....	41
3. 3. 1 Data Primer.....	41
3. 3. 2 Data Sekunder.....	42
3. 4 Metode Pengumpulan Data.....	42
3. 4. 1 Kuesioner.....	42
3. 4. 2 Studi Kepustakaan.....	43
3. 5 Metode Analisis Data.....	43
BAB IV.....	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4. 1 Gambaran Umum Responden.....	51
4. 1. 1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
4. 1. 2 Responden Menurut Usia.....	52
4. 1. 3 Responden Menurut Pekerjaan.....	53
4. 1. 4 Responden Menurut Pendapatan Perbulan.....	53
4. 2 Uji CFA.....	55
4. 2. 1 Uji CFA Eksogen.....	55
4. 2. 2 Uji CFA Endogen.....	57
4. 3 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	58
4. 4 Pengujian Asumsi SEM.....	61
4. 4. 1 Evaluasi Normalitas Data.....	61

4. 4. 2 Multivariate Outliers.....	61
4. 4. 3 Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity.....	64
4. 4. 4 Interpretasi dan Modifikasi Model.....	67
4. 5 Analisis Structural Equation Modelling (SEM).....	70
4. 6 Pengujian Hipotesis.....	73
4. 7 Interpretasi Hasil Penelitian.....	74
4. 7. 1 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 1.....	74
4. 7. 2 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	75
4. 7. 3 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 3.....	76
4. 7. 4 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 4.....	76
4. 8 Hasil Uji Sobel.....	77
BAB V.....	81
PENUTUP.....	81
5. 1 Kesimpulan.....	81
5. 2 Implikasi Teoritis.....	82
5. 3 Implikasi Manajerial.....	83
5. 4 Keterbatasan Penelitian.....	84
5. 5 Saran bagi Penelitian Mendatang.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
<u>LAMPIRAN.....</u>	<u>89</u>