

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan dan Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas P elanggan	13
2.1.2 Kualitas Produk.....	16
2.1.3 Kualitas Layanan.....	21
2.1.4 Kualitas Informasi Produk	24
2.1.5 Kepercayaan Pelanggan	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Rumusan Hipotesis.....	37
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	37

2.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	38
2.3.3	Pengaruh Kualitas Informasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	39
2.3.4	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..	40
2.3.5	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening	41
2.3.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening	42
2.3.7	Pengaruh Kualitas Informasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening	44
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....		47
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	47
3.1.1	Variabel Penelitian	47
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	48
3.2	Populasi dan Sampel	51
3.2.1	Populasi.....	51
3.2.2	Sampel.....	51
3.3	Jenis dan Sumber Data	52
3.3.1	Jenis Data	52
3.3.2	Sumber Data.....	52
3.4	Teknik Pengumpulan Data	53
3.5	Teknik Analisis Data	55
3.5.1	Structural Equation Modeling (SEM)	55
3.5.2	Partial Least Squares (PLS)	56
3.5.3	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	56
3.5.4	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	58
3.5.5	Uji Hipotesis	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Pilot Test.....	61
4.1.1	Uji Validitas	61
4.1.2	Uji Reliabilitas	62

4.2	Deskripsi Objek Penelitian	63
4.3	Deskriptif Variabel Penelitian	66
4.3.1	Variabel Kualitas Produk	67
4.3.2	Variabel Kualitas Layanan	68
4.3.3	Variabel Kualitas Informasi Produk.....	70
4.3.4	Variabel Kepercayaan Pelanggan	71
4.3.5	Variabel Loyalitas Pelanggan	72
4.4	Analisis Data	73
4.4.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	73
4.4.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	81
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	86
4.6	Intepretasi Hasil.....	90
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	90
4.6.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	91
4.6.3	Pengaruh Kualitas Informasi Produk terhadap Loyalitas pelanggan	93
4.6.4	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan..	94
4.6.5	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening	96
4.6.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening	98
4.6.7	Pengaruh Kualitas Informasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening	100
BAB V PENUTUP.....		103
5.1	Simpulan.....	103
5.2	Implikasi	104
5.2.1	Implikasi Teoritis	104
5.2.2	Implikasi Manajerial	104
5.3	Keterbatasan Penelitian	105
5.4	Saran	106
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN.....		115