

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Sertifikasi.....	ii
Halaman Persetujuan Draft Tesis.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Abstract .....	v
Abstraksi .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
1.3.2.1 Bagi Perusahaan.....	7
1.3.2.2 Bagi Peneliti.....	7
<b>BAB II Telaah Pustaka.....</b>	<b>8</b>
2.1. Penelitian terdahulu.....	8
2.1.1. Rujukan Penelitian Morgan dan Hunt (1994) atas kepercayaan.....	8
2.1.2. Rujukan penelitian Cempakasari dan Yoestini (2003) atas Kepuasan Layanan Tenaga Penjual .....	9

2.1.3. Hubungan Reputasi Perusahaan dan Rasa Percaya pada Perusahaan .....	11
2.1.4 Rujukan penelitian Sandy D. Jap (1999) atas Kinerja Outlet .	13
2.2. Konsep Penelitian.....	14
2.2.1 Kepercayaan pada Pemasok.....	14
2.2.2 Kepuasan Penyalur atas Layanan Tenaga Penjualan .....	16
2.2.3 Reputasi Pemasok .....	19
2.2.4 Hubungan Jangka Panjang dengan Pemasok .....	21
2.2.5 Kinerja Outlet.....	26
2.3. Kerangka Pikir Teoritis .....	27
2.4. Dimensionalisasi Variabel .....	28
2.5 Hipotesis.....	33
<b>BAB III Metode Penelitian</b> .....	35
3.1. Desain Dan Obyek Penelitian .....	35
3.1.1. Desain Penelitian.....	35
3.1.2. Obyek Penelitian .....	36
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
3.3.1. Populasi.....	36
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5. Uji Validitas .....	37
3.5.1. Validitas Konvergen dan Validitas Diskriminan .....	38
3.5.1.1 Validitas Konvergen.....	38
3.5.1.2 Validitas Diskriminan.....	39
3.6. Uji Reliabilitas .....	39
3.7. Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV Analisis Data</b> .....	48
4.1. Gambaran Identitas Responden.....	48
4.1.1. Hubungan antara Jenis Kelamin dan Status di Toko.....	49

4.1.2 Hubungan antara Lama menjadi Pengecer dan Jenis produk yang dijual .....	50
4.2. Data Deskriptif .....	51
4.2.1 Kepuasan Penyalur atas Layanan Tenaga Penjual .....	52
4.2.2. Reputasi Pemasok .....	54
4.2.3. Kepercayaan pada Pemasok .....	55
4.2.4. Hubungan Jangka Panjang dengan Pemasok .....	57
4.2.5. Kinerja Outlet .....	58
4.3. Proses dan Hasil Analisis Data .....	59
4.3.1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....	59
4.3.2. Menyusun Diagram Alur .....	60
4.3.3 Persamaan Struktural dan Model Pengukuran .....	60
4.3.4. Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi .....	60
4.2.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori .....	61
4.2.4.1.1 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen .....	61
4.2.4.1.2 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen .....	63
4.2.4.2. Analisis Structural Equation Modeling .....	65
4.2.5. Menilai Problem Identifikasi .....	68
4.2.6. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	69
4.2.6.1. Evaluasi <i>Univariate Outlier</i> .....	69
4.2.6.2. Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i> .....	70
4.2.6.3. Uji Normalitas Data .....	70
4.2.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas .....	72
4.2.6.5. Uji Kesesuaian –Goodness of fit .....	72
4.2.7. Interpretasi dan Modifikasi Model .....	73
4.4. Validitas Dan Reliabilitas .....	74
4.4.1. Convergent Validity .....	74

4.4.2. Discriminant Validity.....	75
4.4.3. Uji Reliabilitas dan Variance Extract.....	76
4.4.3.1 Construct Reliability .....	76
4.4.3.2 Variance Extract.....	77
4.5. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	79
4.5.1 Uji Hipotesis 1.....	79
4.5.2 Uji Hipotesis 2.....	80
4.5.3 Uji Hipotesis 3.....	80
4.5.4 Uji Hipotesis 4.....	80
4.5.5 Uji Hipotesis 5.....	81
4.5.6 Uji Hipotesis 6.....	81
4.6 Simpulan Bab IV.....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....</b>	<b>84</b>
5.1. Ringkasan Penelitian .....	84
5.2. Kesimpulan Hipotesis.....	85
5.2.1. Kesimpulan Hipotesis 1 .....	85
5.2.2. Kesimpulan Hipotesis 2 .....	86
5.2.3 Kesimpulan Hipotesis 3 .....	86
5.2.4 Kesimpulan Hipotesis 4 .....	86
5.2.5 Kesimpulan Hipotesis 5 .....	87
5.2.6 Kesimpulan Hipotesis 6 .....	87
5.3. Kesimpulan Masalah Penelitian .....	87
5.4. Implikasi Teoritis.....	90
5.5. Implikasi Manajerial.....	93
5.6. Agenda Penelitian Mendatang.....	98
Daftar Referensi .....	99