

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Pembatasan Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Teori	
2.1.1 Pengertian Jasa.....	11

2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3	Kepercayaan.....	17
2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.5	Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2	Penelitian Terdahulu.....	31
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	37
2.4	Hipotesis.....	39
2.5	Model Penelitian.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Riset.....	43
3.2	Jenis dan Sumber Data	
3.2.1	Jenis Data.....	44
3.2.2	Sumber Data.....	45
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.3.1	Populasi.....	46
3.3.2	Sampel.....	46
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.4	Unit Analisis.....	48
3.5	Definisi Operasional Varibel	
3.5.1	Kualitas Pelayanan (X_1).....	49
3.5.2	Kepercayaan (X_2).....	49
3.5.3	Kepuasan Pelanggan (Z).....	49
3.5.4	Loyalitas Pelanggan (Y).....	50
3.6	Teknik Analisis Data	
3.6.1	Uji Validitas.....	53
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	54
3.6.3	<i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur).....	55
3.6.4	Uji Hipotesis.....	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden.....	60
4.2	Hasil Penelitian.....	65
4.2.1	Uji Validitas.....	65
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	70
4.2.3	<i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur).....	71
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.4	Temuan Penelitian.....	85
4.5	Keterbatasan Penelitian.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	90
5.3	Implikasi Penelitian.....	91

DAFTAR PUSTAKA.....	92
---------------------	----

LAMPIRAN.....	94
---------------	----