

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| ABSTRAKSI | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 7 |
| 1.3 Batasan masalah | 7 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 10 |
| 2.1 Customer Satisfaction | 10 |
| 2.1.1 Pengertian Customer Satisfaction | 10 |
| 2.1.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen | 10 |
| 2.1.3 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas | 12 |
| 2.1.4 Elemen Kepuasan Konsumen | 12 |
| 2.1.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan | 13 |
| 2.1.6 Atribut-Atribut dan Indikator Kepuasan Konsumen | 14 |
| 2.2 Customer Trust | 16 |
| 2.2.1 Pengertian Customer Trust | 16 |
| 2.2.2 Jenis dan Faktor-Faktor Pembentuk Customer Trust | 17 |
| 2.2.3 Dimensi Customer Trust | 18 |
| 2.3 Customer Value | 19 |
| 2.3.1 Pengertian Customer Value | 19 |
| 2.3.2 Faktor-Faktor Pembentuk Customer Value | 21 |
| 2.3.3 Dimensi Customer Value | 24 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 25 |
| 2.5 Hubungan Antar Variabel | 28 |
| 2.6 Hipotesis | 30 |
| 2.7 Model Penelitian | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 32 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 32 |
| 3.2 Objek Penelitian | 32 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 32 |
| 3.4 Populasi | 33 |

| | | |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5 | Sampel | 33 |
| 3.6 | Teknik Pengambilan Sampel | 34 |
| 3.7 | Metode Pengumpulan Data | 34 |
| 3.8 | Operasionalisasi Variabel | 34 |
| 3.8.1 | Variabel Independen | 35 |
| 3.8.2 | Variabel Dependen | 37 |
| 3.9 | Teknik Analisis Data | 38 |
| 3.9.1 | Uji Validitas | 38 |
| 3.9.2 | Uji Reliabilitas | 39 |
| 3.9.3 | Uji Asumsi Klasik | 40 |
| 3.9.4 | Analisis Regresi Linear Berganda | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | | 45 |
| 4.1 | Hasil Penelitian | 45 |
| 4.1.1 | Deskriptif / Karakteristik Responden | 45 |
| 4.1.2 | Uji Validitas | 49 |
| 4.1.3 | Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.1.4 | Uji Asumsi Klasik | 51 |
| 4.1.5 | Analisis Regresi Linear Berganda | 54 |
| BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN | | 58 |
| 5.1 | Pembahasan Hasil Penelitian | 58 |
| 5.1.1 | Pengaruh X_1 dan X_2 Terhadap Y | 58 |
| 5.1.2 | Pengaruh X_1 Terhadap Y | 59 |
| 5.1.3 | Pengaruh X_2 Terhadap Y | 59 |
| 5.1.4 | Variabel X_2 Memiliki Pengaruh Dominan terhadap Y | 60 |
| 5.2 | Temuan Penelitian | 61 |
| 5.3 | Keterbatasan Penelitian | 61 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | | 63 |
| 6.1 | Kesimpulan | 63 |
| 6.2 | Saran | 64 |
| 6.3 | Implikasi Penelitian | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 66 |
| LAMPIRAN | | 68 |