

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan Penelitian .....	7
1.4    Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1    Teori Terkait Variabel Penelitian .....	8
2.1.1    Loyalitas Pelanggan .....	8
2.1.1.1    Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	8
2.1.1.2    Konsep Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.1.3    Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.2    Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.2.1    Metode Pengukuran Pelanggan .....	9
2.1.2.2    Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.3    Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3.1    Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.3.2    Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.4    Kepercayaan .....	12
2.1.4.1    Pengertian Kepercayaan .....	12
2.1.4.2    Manfaat Kepercayaan .....	12
2.1.4.3    Dimensi kepercayaan .....	14
2.2    Penelitian Terdahulu .....	16
2.3    Hubungan antar variabel .....	25
2.4    Hipotesis .....	27
2.5    Model Penelitian .....	28

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1    Desain Penelitian .....	29
3.2    Jenis Dan Sumber Data .....	29
3.2.1    Jenis .....	29
3.2.2    Sumber Data .....	29
3.3    Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.3.1    Populasi .....	30
3.3.2    Sampel .....	30
3.3.3    Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.4    Definisi operasional Variabel.....	30
3.4.1    Definisi operasional Variabel Kualitas Layanan.....	30
3.4.2    Definisi operasional Variabel Kepercayaan .....	30
3.4.3    Definisi operasional Variabel Kepuasan pelanggan .....	30
3.4.4    Definisi operasional Variabel Loyalitas Pelanggan .....	31
3.5.    Teknik Analisis Data .....	34
3.5.1    Uji Validitas .....	34
3.5.2    Uji Reliabilitas .....	35
3.6    Path Analysis .....	36
3.7    Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.8    Uji Hipotesis .....	32
3.8.1    Pengujian Secara Parsial .....	32
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1    Hasil Penelitian .....	40
4.1.1    Karakteristik Responden .....	41
4.2    Teknik Analisis Data.....	42
4.2.1    Uji Validitas .....	42
4.2.2    Uji Reliabilitas .....	46
4.3    Uji Hipotesis.....	46
4.3.1    Sub Struktur I.....	46
4.3.1.1    Uji t .....	46
4.3.1.2    Uji F .....	47
4.3.1.3    Koefisien Determinasi.....	48
4.3.2    Sub Struktur II.....	48
4.3.2.1    Uji t .....	48
4.3.2.2    Uji F .....	49
4.3.2.3    Koefisien Determinasi.....	50
4.4    Analisis Jalur.....	51
4.4.1    Analisis Jalur Tahap I.....	51
4.4.2    Analisis Jalur Tahap II .....	52
4.4.3    Analisis Jalur Gabungan I dan II.....	53

**BAB V PEMBAHASAN**

<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	55
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	55
5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan .....	56
5.1.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
5.1.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
5.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas .....	56
5.1.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan .....	57
5.1.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	57
5.1.7 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	57
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	59
6.2 Saran .....	60
6.3 Implikasi Penelitian.....	61
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>65</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Lion Parcel Mall Taman Palem .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	16
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Dengan Skala Interval .....	31
Tabel 3.2 Devinisi Operasional Kualitas Pelayanan .....	32
Tabel 3.3 Devinisi Operasional Kepercayaan .....	33
Tabel 3.4 Devinisi Operasional Kepuasan Pelanggan .....	34
Tabel 3.5 Devinisi Operasional Loyalitas Pelanggan .....	36
Tabel 4.1 Data responden .....	37
Tabel 4.2 Data Responden berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan Pendidikan a .....	41
Tabel 4.4 Data Responden berdasarkan Frekuensi .....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitass .....	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	44

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan.....	5
Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Kepercayaan.....	5
Gambar 1.4 Hasil Pra Survey Kepuasan Pelanggan .....	6
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	28
Gambar 3.1 Diagram Jalur Substruktural 1 .....	38
Gambar 3.2 Diagram jalur Substruktural 2.....	39
Gambar 3.3 Diagram jalur Substruktural 3.....	39
Gambar 4.1 Tahap Analisis  Jalur 1 .....	51
Gambar 4.1 Tahap Analisis  Jalur 2 .....	52

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universita  
**Esa U**

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universita  
**Esa U**

ggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universita  
**Esa U**