

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	i
<b>ABSTRAK.....</b>	ii
<b>ABSTRACT .....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	iv
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah .....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	7
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	7
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	11
2.1. Tinjauan Teori .....	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan .....	11
2.1.2 Elemen Program Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3 Metode Pengukuran.....	13
2.2.1 Pengertian Kepercayaan .....	14
2.2.2 Dimensi Kepercayaan Konsumen .....	15
2.3.1 Pengertian Loyalitas .....	17
2.3.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen.....	19
2.3.3 Ciri-Ciri Konsumen Yang Loyal .....	19
2.2. Penelitian Terdahulu .....	20
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	23
2.3.1 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	23
2.3.2 Hubungan Antara Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan .....	23
2.3.3 Hubungan Antara Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.4. Hipotesis .....	24
2.5. Model Penelitian .....	26

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	27
3.1. Desain Riset .....	27
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	27
3.2.1 Jenis Data .....	27
3.2.2 Sumber Data .....	28
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.3.1 Populasi .....	28
3.3.2 Sampel.....	29
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4.1 Variabel Independen .....	30
3.4.2 Variabel Dependental .....	31
3.5. Operasional Variabel .....	32
4.1 Unit Analisis.....	34
4.1.1 Uji Validitas .....	34
4.1.2 Uji Reabilitas.....	35
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
4.2 Teknik Analisis Data .....	37
4.2.1 Uji Parsial (t) .....	37
4.2.2 Uji Simultan (F).....	37
4.2.3 Koefisien Determinasi .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Karakteristik Reponden.....	39
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	40
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Tetap.....	41
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.1.6 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.1.7 Karakteristik Berdasarkan Penah Membeli Lebih Dari 1 Kali Dalam Kurun Waktu 1 Tahun Terakhir .....	44
4.1.8 Karakteristik Berdasarkan Menggunakan Sendiri Dalam Kurun Waktu 1 Tahun Terakhir .....	45
4.2.1 Uji Validitas .....	45
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.3.1 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	48
4.3.2 Hasil Uji Parsial (t) .....	50
4.3.3 Hasil Uji Bersama-Sama (F) .....	52
4.3.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
4.4.1 Pengaruh Kepuasan ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)....	54
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	55
4.4.3 Pengaruh Kepuasan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	56
4.4.4 Pengaruh Variabel Bebas Yang Berpengaruh Lebih Dominan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	57

4.5	Dap Variabel Terikat .....	57
4.5	Temuan Penelitian .....	58
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	58
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN .....</b>		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran .....	61
5.3	Implikasi Penelitian .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		64