

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kesenjangan Penelitian.....	3
1.3 Identifikasi Masalah.....	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	3
1.5 Perumusan Masalah.....	3
1.6 Tujuan Penelitian.....	4
1.7 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Loyalitas.....	5
2.1.1 Pengertian Loyalitas.....	5
2.1.2 Dimensi Loyalitas.....	5
2.1.3 Karakteristik Loyalitas.....	5
2.2 Kualitas Pelayanan.....	6
2.2.1 Pengertian Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	7
2.2.3 Model Kualitas Pelayanan	7
2.2.4 Prinsip Kualitas Pelayanan	7
2.3 Kepuasan Pelanggan	8
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	8
2.3.3 Prinsip Kepuasan Pelanggan	9
2.4 Kepercayaan.....	10
2.4.1 Pengertian Kepercayaan	10
2.4.2 Dimensi Kepercayaan.....	10
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	15

2.6.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.....	15
2.6.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	15
2.6.3	Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	16
2.6.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan.....	16
2.6.5	Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas	17
2.7	Hipotesis.....	17
2.8	Model Penelitian.....	18

BAB III METODE PENELITIAN.....19

3.1.	Desain Riset.....	19
3.2.	Jenis dan Sumber Data.....	19
3.2.1.	Jenis Data	19
3.2.2.	Sumber Data	20
3.3.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.3.1.	Populasi	20
3.3.2.	Sampel.....	20
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4.	Unit Analisis.....	21
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	21
3.5.1.	Kualitas Pelayanan.....	21
3.5.2	Kepuasan.....	25
3.5.3	Kepercayaan.....	26
3.5.4	Loyalitas.....	27
3.6.	Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1.	Uji Validitas	29
3.6.2.	Uji Reliabilitas	29
3.6.3.	Structural Equation Modeling (SEM)	30

BAB IV HASIL PENELITIAN.....37

4.1.	Hasil Penelitian	37
4.1.1.	Karakteristik Responden	37
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	40
4.1.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Cara Pembelian	40
4.1.2.	Analisis Faktor Dengan Uji Validitas	41
4.1.3.	Uji Reliabilitas	46
4.2.	Analisis Deskriptif	46
4.2.1.	Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.2.2.	Variabel Kepuasan Pelanggan	49
4.2.3.	Variabel Kepercayaan	50

4.2.4. Variabel Loyalitas	51
4.3. Analisis Hasil Penelitian dengan <i>Structural Equation Model</i> (SEM)...	52
4.3.1. Hasil Pengujian Validitas Faktor	52
4.3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk	53
4.3.3. Analisis Model Struktural.....	55
4.3.4. Analisis Keseluruhan Model.....	56
4.3.5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	59
BAB V PEMBAHASAN.....	61
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
5.1.1. Kualitas Pelayanan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	61
5.1.2. Kualitas Pelayanan Meningkatkan Loyalitas.....	61
5.1.3. Kepuasan Pelanggan Tidak Meningkatkan Loyalitas.....	61
5.1.4. Kualitas Pelayanan Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan	62
5.1.5. Kepercayaan Pelanggan Meningkatkan Loyalitas	62
5.2. Temuan Penelitian	62
BAB VI PENUTUP.....	63
6.1. Kesimpulan.....	63
6.2. Saran	64
6.3. Keterbatasan Penelitian	64
6.4. Implikasi Penelitian	64
6.5. Implikasi Teoritis	64
6.6. Implikasi Praktis	65
DAFTAR REFERENSI	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	18
Gambar 4.1 Model Struktural <i>Standardized Solution</i>	59
Gambar 4.2 Model Struktural <i>T-Value</i>	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Ukuran skala Likert	19
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	22
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kepuasan.....	25
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel Kepercayaan.....	26
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Loyalitas.....	27
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	40
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Cara Pembelian.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Pre-test</i>	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Terhadap Kepuasan <i>Pre-test</i>	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Terhadap Kepercayaan <i>Pre-test</i>	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Terhadap Loyalitas <i>Pre-test</i>	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-test</i>	46
Tabel 4.12 Perhitungan Nilai Indeks Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.13 Perhitungan Nilai Indeks Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.14 Perhitungan Nilai Indeks Variabel Kepercayaan.....	50
Tabel 4.15 Perhitungan Nilai Indeks Variabel Loyalitas.....	51
Tabel 4.16 Hasil Pengukuran Validitas <i>Order Construct</i>	53
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracte</i> ..	54
Tabel 4.18 Persamaan Model Struktural.....	55
Tabel 4.19 Hasil Analisis <i>Goodness of Fit</i>	56
Tabel 4.20 Pengujian Hubungan Model Struktural.....	60