

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Loyalitas Konsumen (Customer Loyalty).....	6
2.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	7
2.3 Kepercayaan Pelanggan (<i>Customer Trust</i>).....	9
2.4 Citra Merek (<i>Brand Image</i>).....	10
2.5 Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>).....	11
2.6 Pengembangan Hipotesis	12
2.7 Penelitian Tedahulu	14
2.8 Kerangka Konsep	17
2.9 Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	18
3.2 Desain Penelitian.....	18
3.3 Populasi Dan Sampel.....	18
3.3.1 Populasi.....	18

3.3.2	Sampel.....	18
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.4	Jenis Sumber Data	19
3.5	Teknik Pengumpulan Data	20
3.6	Definisi Operasional Variabel	20
3.6.1	<i>SERVICE QUALITY (X1)</i>	20
3.6.2	<i>CUSTOMER TRUST (X2)</i>	21
3.6.3	<i>BRAND IMAGE (X3)</i>	21
3.6.4	<i>CUSTOMER SATISFACTION (X4)</i>	21
3.6.5	<i>LOYALTY (Y)</i>	21
3.7	Uji Instrumen	24
3.7.1	Uji Validitas.....	24
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	24
3.8	Uji Normalitas Dan Asumsi Klasik	25
3.8.1	Uji Normalitas.....	25
3.8.2	Uji Multikolinearitas.....	25
3.8.3	Uji Autokorelasi.....	26
3.8.4	Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.9	Analisis Statistik Deskriptif	27
3.9.1	Analisis Regresi linear Berganda.....	28
3.9.2	Uji F.....	28
3.9.3	Uji T.....	29
3.9.4	Koefisien Determinasi R^2	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN	30
4.1	Hasil Penelitian.....	30
4.2	Uji Validitas.....	32
4.3	Uji Reliabilitas.....	35
4.4	Analisis Deskriptif Penelitian.....	36
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.5.1	Uji Normalitas.....	49
4.5.2	Uji Multikolineritas.....	50
4.5.3	Uji Autokorelasi.....	51
4.5.4	Uji Heterokedastisitas.....	52
4.5.5	Uji Hipotesis.....	52

4.5.6	Uji Regresi Linear Berganda.....	53
4.5.7	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	54
4.5.8	Uji t.....	55
4.5.9	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
BAB V PEMBAHASAN		57
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
5.1.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> (X1), <i>Trust</i> (X2), <i>Brand Image</i> (X3) dan <i>Customer Satisfaction</i> (X4) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	57
5.1.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> (X1) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y).....	57
5.1.3	Pengaruh <i>Trust</i> (X2) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	58
5.1.4	Pengaruh <i>Brand Image</i> (X3) terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y)	59
5.1.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> (X4) Terhadap <i>Customer Loyalty</i> (Y) 59	
5.2	Temuan Penelitian	60
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	60
BAB VI PENUTUP		61
6.1	Kesimpulan.....	61
6.2	Saran	61
6.3	Implikasi Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA.....		64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2 Data Tabulasi 30 Responden	74
Lampiran 3 Uji Validitas.....	75
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	83
Lampiran 5 Data Karakteristik 100 Responden	84
Lampiran 6 Data Tabulasi 100 Responden	85
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 8 Uji Hipotesis	89
Lampiran 9 Analisis Deskriptif Responden.....	91



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Skala Penelitian Likert.....	20
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	22
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Reliabilitas	25
Tabel 3. 4 Kriteria Uji Autokolerasi (Uji Durbin – watson)	26
Tabel 3. 5 Skala Pengukuran Nilai Indeks	27
Tabel 3. 6 Koefisien Determinasi	29
Tabel 4. 1 Uji Validitas	32
Tabel 4. 2 Uji Reliabelitas.....	35
Tabel 4. 3 Skala Pengukuran Nilai Indeks	37
Tabel 4. 4 Angka Index Variabel Loyalitas	37
Tabel 4. 5 Angka Index Variabel Service Quality.....	39
Tabel 4. 6 Angka Index Variabel Trust.....	42
Tabel 4. 7 Angka Index Variabel Brand Image.....	44
Tabel 4. 8 Angka Index Variabel Kepuasan	46
Tabel 4.9 Data Persentase Variabel Service Quality.....	48
Tabel 4.10 Data Persentase Variabel Trust.....	48
Tabel 4.11 Data Persentase Variabel Brand Image.....	48
Tabel 4.12 Data Persentase Variabel Customer Satisfaction.....	49
Tabel 4.13 Data Persentase Variabel Customer Loyalty.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov.....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearita.....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi.....	53
Tabel 4.17 Uji Statistik F.....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	177
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	31
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli.....	31
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas	52

