

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAKSI | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah | 6 |
| a. Identifikasi Masalah | 6 |
| b. Pembatasan Masalah | 7 |
| C. Perumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| F. Sistematika Penulisan | 9 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|------------------------------------|----|
| A. Perusahaan Jasa | 11 |
| B. Kualitas Pelayanan | 12 |
| C. Kepercayaan | 13 |
| D. Kepuasan Pelanggan | 14 |
| E. Loyalitas Pelanggan | 15 |
| F. Penelitian Terdahulu | 16 |
| G. Kerangka Pikir Penelitian | 17 |
| H. Perumusan Hipotesis | 19 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 23 |
| a. Tempat Penelitian | 23 |
| b. Waktu Penelitian | 23 |
| B. Jenis dan Sumber Data | 23 |
| a. Data Primer | 23 |
| b. Data Sekunder | 23 |
| C. Populasi dan Sampel | 24 |
| a. Populasi | 24 |
| b. Sampel | 24 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 25 |
| E. Definisi Operasional Variabel | 25 |
| F. Teknik Pengolahan | 32 |

| | |
|--|----|
| a. Uji Validitas dengan Analisis Faktor (<i>Factor Analysis</i>) | 32 |
| b. Uji Reliabilitas | 33 |
| G. Metode Analisa Data | 35 |
| H. Prosedur SEM | 40 |
| BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN | |
| A. Sejarah Perusahaan | 42 |
| B. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas | 44 |
| C. Karakteristik Responden | 46 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Pelaksanaan Administrasi Survey | 51 |
| B. Analisis Hasil Penelitian dengan SEM | 52 |
| 1. Analisis Model Pengukuran | 52 |
| 2. Analisis Model Struktural | 59 |
| 3. Analisis Kesesuaian Seluruh Model | 61 |
| C. Pengujian Hipotesis | 70 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 75 |
| B. Saran | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 82 |