

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah.....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori Terkait	10
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	18
2.1.2.2 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	20
2.1.2.3 Indeks Kepuasan Pelanggan	22
2.1.2.4 Strategi Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3 Kepercayaan.....	25
2.1.3.1 Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan	28
2.1.4 <i>Switching Barrier</i>	29
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	35
2.1.5.1 Peningkatan Loyalitas Pelanggan.....	37
2.1.5.2 Merancang dan Menciptakan Loyalitas pelanggan	39
2.1.5.3 Konsep Loyalitas Pelanggan	41
2.1.5.4 Pencapaian Terhadap Loyalitas Pelanggan	42
2.1.5.5 Golongan Loyalitas Pelanggan.....	43
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	44
2.2.1 Penelitian Terdahulu	44
2.3 Hubungan Antar Variabel	47
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan	47
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	47
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Switching Barrier</i>	48
2.3.4 Pengaruh <i>Switching Barrier</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	49
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	50

2.4 Hipotesis	51
2.5 Model Penelitian.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Riset.....	52
3.2 Jenis dan Sumber Data	52
3.2.1 Jenis Data.....	52
3.2.2 Sumber Data	53
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	54
3.3.1 Populasi	54
3.3.2 Sampel	54
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	55
3.3.3.1 Kuesioner	55
3.3.3.2 Skala Likert.....	56
3.4 Unit Analisis	57
3.5 Definisi Operasional Variabel	58
3.5.1 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
3.5.2 Variabel Kepercayaan	58
3.5.3 Variabel <i>Switching Barrier</i>	59
3.5.4 Variabel Loyalitas Pelanggan.....	59
3.6 Teknik Analisis Data	62
3.6.1 Uji Validitas.....	62
3.6.2 Uji Realibilitas.....	64
3.6.3 Uji Analisis Path.....	65

3.6.4 Uji Regresi Linear Berganda	66
3.6.5. Uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi (R^2).....	67
3.6.6 Model Analisis Jalur.....	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	70
4.1.1. Karakteristik responden	70
4.1.2. Uji Validitas & Reliabilitas.....	74
4.1.3. Uji Asumsi Klasik.....	76
4.2. Analisis Path	79
4.3. Perhitungan Pengaruh	91
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	93
4.5. Temuan Penelitian	96
4.6. Keterbatasan Penelitian	97

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI HASIL PENELITIAN

5.1 Simpulan	98
5.2 Saran	99
5.3 Implikasi Hasil Penelitian	101

DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	105