

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Pembatasan Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3 Manfaat Relasional	16
2.1.3.1 Manfaat Kepercayaan	17
2.1.3.2 Manfaat Sosial	18
2.1.3.3 Manfaat Perlakuan Istimewa	19
2.1.4 Nilai Persepsi	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	21
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Hubungan Manfaat Relasional dan Kepuasan Pelanggan..	23
2.3.2 Hubungan Nilai Persepsi dan Kepuasan Pelanggan	24
2.3.3 Hubungan Manfaat Relasional dan Loyalitas Pelanggan...	25
2.3.4 Hubungan Nilai Persepsi dan Loyalitas Pelanggan	26
2.3.5 Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	26
2.4 Hipotesis Penelitian	27
2.5 Model Penelitian	28
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	29

3.2	Jenis dan Sumber Data	29
3.2.1	Jenis Data	29
3.2.2	Sumber Data	30
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel	31
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	31
3.4	Unit Analisis	32
3.5	Definisi Operasional Variabel	33
3.6	Teknik Analisis Data	34
3.6.1	Uji Kualitas Data	34
3.6.1.1	Analisis Faktor Sebagai Uji Validitas	34
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	35
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	35
3.6.2.1	Uji Normalitas	35
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas	36
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	36
3.6.3	Uji Hipotesis	37
3.6.3.1	Uji Statistik F	37
3.6.3.2	Uji Statistik t	37
3.6.4	Koefisien Determinasi	38
3.6.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Hasil <i>Pre-Test</i>	41
4.1.2	Validitas Variabel Penelitian	41
4.1.3	Reliabilitas Variabel Penelitian	42
4.1.4	Karakteristik Responden	43
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	44
4.1.5.1	Normalitas	44
4.1.5.2	Multikolinearitas	45
4.1.5.3	Heteroskedastisitas	46
4.1.6	Uji Hipotesis	47
4.1.6.1	Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi Pada Analisis Regresi Model 1	47
4.1.6.2	Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi Pada Analisis Regresi Model 2	50
4.1.7	Analisis Jalur	53
4.1.7.1	Intepretasi Analisis Jalur	53
4.1.7.2	Hasil Analisis Pengaruh Total, Pengaruh Langsung, dan Tidak Langsung	55
4.2	Pembahasan	56
4.2.1	Pembahasan Hipotesis	56
4.2.2	Pengaruh Tidak Langsung Variabel Manfaat Relasional dan Nilai Persepsi Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	59

4.3	Temuan Penelitian	60
4.4	Keterbatasan Penelitian	60
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI PENELITIAN		
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	63
5.3	Implikasi Penelitian	64
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		67