

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRACT.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Relationship Satisfaction</i>	9
2.1.2 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	12
2.1.3 Perlakuan Istimewa (<i>Preferential Treatment</i>).....	13
2.1.4 Komunikasi Interpersonal (<i>Interpersonal Communication</i>) ..	14
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	17
2.2.1 <i>Preferential treatment</i> terhadap Kepercayaan Konsumen	17
2.2.2 <i>Preferential treatment</i> terhadap <i>Relationship Satisfaction</i> Konsumen.....	18
2.2.3 Komunikasi <i>Interpersonal</i> terhadap Kepercayaan Konsumen	18
2.2.4 Komunikasi <i>Interpersonal</i> terhadap <i>Relationship Satisfaction</i> Konsumen.....	19
2.3 Model Empirik.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Populasi Dan Sampel.....	21
3.2.1 Populasi.....	21
3.2.2 Sampel.....	21
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Sumber Data.....	23
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Variabel dan Indikator.....	25
3.5 Teknik Analisis.....	26
3.5.1 Uji Validitas.....	27
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.6.1 Uji Normalitas.....	28

3.6.2 Uji Multikoleniaritas	28
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	29
3.7 Analisa Data.....	30
3.7.1 Analisis Linier Berganda.....	30
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	31
3.7.3 Uji signifikansi parameter individual (uji t)	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambaran Umum Responden.....	33
4.1.1 Jenis Kelamin	33
4.1.2 Umur Responden.....	34
4.1.3 Pekerjaan Responden	34
4.1.4 Rata-rata Pendapatan Responden	35
4.2. Analisis Kualitatif	36
4.2.1 Variabel <i>Preferential Treatment</i> (X_1).....	36
4.2.2 Variabel Komunikasi Interpersonal (X_2).....	38
4.2.3 Variabel Kepercayaan (Y_1)	40
4.2.4 Variabel <i>Relationship Satisfaction</i> (Y_2)	42
4.3. Analisis Kuantitatif	44
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas	44
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	45
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	45
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	50
4.3.5 Koefisien Determinasi	52
4.3.6 Pengujian Hipotesis	53
4.4. Pembahasan	55
4.4.1 Pengaruh <i>Preferential Treatment</i> Terhadap Kepercayaan	55
4.4.2 Pengaruh <i>Preferential Treatment</i> Terhadap <i>Relationship satisfaction</i>	57
4.4.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepercayaan	58
4.4.4 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap <i>Relationship satisfaction</i>	59
BAB V PENUTUP.....	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	62
5.3. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Yang Akan Datang.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pangsa Pasar Persaingan Klinik Kecantikan Semarang Tahun 2016	4
Tabel 1.2	Jumlah Pelanggan Klinik Kecantikan Erha <i>Skin Care</i> Semarang Tahun 2012-2015	5
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator Penelitian	26
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.2	Umur Responden	34
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden	35
Tabel 4.4	Rata-Rata Pendapatan Responden	35
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Preferential Treatment (X₁)</i>	36
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Tentang Variabel Komunikasi Interpersonal (<i>X₂</i>)	38
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan (<i>Y₁</i>)	40
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Relationship Satisfaction (Y₂)</i>	42
Tabel 4.9	Uji Validitas	44
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.11	Uji Normalitas Model Regresi 1	46
Tabel 4.12	Uji Normalitas Model Regresi 2	47
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas Model Regresi 1	48
Tabel 4.14	Uji Multikolinearitas Model Regresi 1	48
Tabel 4.15	Regresi Pengaruh <i>Preferential Treatment</i> dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepercayaan	50
Tabel 4.16	Regresi Pengaruh <i>Preferential Treatment</i> dan Komunikasi Interpersonal Terhadap <i>Relationship Satisfaction</i>	51
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1	52
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Empirik	20
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 1	49
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas Model Regresi 1	49