

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| ABSTRAK..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 7 |
| 2.1 Kepercayaan | 7 |

| | | |
|---|-------------------------------|----|
| 2.2 | Kualitas Layanan | 9 |
| 2.3 | Kepuasan..... | 14 |
| 2.4 | Loyalitas..... | 16 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 21 |
| 3.1 | Metodologi Penelitian..... | 21 |
| 3.2 | Lokasi Penelitian..... | 22 |
| 3.3 | Jenis Penelitian..... | 22 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 22 |
| 3.2.1 | Populasi | 23 |
| 3.2.2 | Sampel | 23 |
| 3.5 | Pengumpulan Data | 24 |
| 3.3.1 | Data dan Sumber Data..... | 24 |
| 3.3.2 | Metode Pengumpulan Data | 24 |
| 3.6 | Deskripsi Tugas Akhir | 25 |
| 3.6.1 | Pengamatan Awal..... | 25 |
| 3.6.2 | Identifikasi Masalah | 26 |
| 3.6.3 | Perumusan Masalah..... | 26 |
| 3.6.4 | Studi Pustaka | 26 |
| 3.6.5 | Pengumpulan Data..... | 26 |
| 3.6.6 | Pengolahan Data..... | 27 |
| 3.6.7 | Analisa dan Pembahasan | 30 |
| 3.6.8 | Kesimpulan dan Saran..... | 31 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 32 |

| | | |
|----------------------|--|----|
| 4.1 | Pengumpulan Data | 32 |
| 1.1.1. | Uji Kecukupan Data Tingkat Kepercayaan | 33 |
| 1.1.2. | Uji Kecukupan Data Kualitas Layanan\..... | 33 |
| 1.1.3. | Uji Kecukupan Data Kepuasan | 34 |
| 1.1.4. | Uji Kecukupan Data Loyalitas | 34 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 35 |
| 4.2.1 | Deskripsi Responden | 35 |
| 4.2.2 | Deskripsi Variabel | 36 |
| 4.3 | Analisis Data | 40 |
| 4.3.1 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 40 |
| 4.3.2 | Uji Regresi..... | 43 |
| 4.3.3 | Uji Hipotesis..... | 44 |
| 4.3.4 | Uji Intervening..... | 47 |
| 4.4 | Pembahasan..... | 49 |
| 4.4.1 | Pengaruh Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan..... | 49 |
| 4.4.2 | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan..... | 50 |
| BAB V PENUTUP | | 53 |
| 5.1 | Simpulan | 53 |
| 5.2 | Saran | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 56 |
| LAMPIRAN..... | | 59 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1 | Rekapitulasi Hasil Kuesioner..... | 32 |
| Tabel 4.2 | Deskripsi Jenis Kelamin Responden..... | 35 |
| Tabel 4.3 | Deskripsi Usia Responden | 35 |
| Tabel 4.4 | Deskripsi Variabel Tingkat Kepercayaan | 36 |
| Tabel 4.5 | Deskripsi Variabel Kualitas Layanan | 37 |
| Tabel 4.6 | Deskripsi Variabel Kepuasan..... | 38 |
| Tabel 4.7 | Deskripsi Variabel Loyalitas..... | 39 |
| Tabel 4.8 | Uji Validitas Tingkat Kepercayaan..... | 40 |
| Tabel 4.9 | Uji Validitas Kualitas Layanan | 40 |
| Tabel 4.10 | Uji Validitas Kepuasan..... | 41 |
| Tabel 4.11 | Uji Validitas Loyalitas..... | 41 |
| Tabel 4.12 | Uji Reliabilitas..... | 42 |
| Tabel 4.13 | Analisis Regresi Pengaruh Tingkat Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan..... | 43 |
| Tabel 4.14 | Analisis Regresi Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas | 43 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1. Data pelanggan aktif PDAM Tirta Mulia Kabupaten | |
| Pemalang | 2 |
| Gambar 3.1. Diagram Penelitian | 21 |
| Gambar 3.2. Kerangka Teori Penelitian | 25 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Hasil Pengolahan SPSS