

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
INTISARI	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Loyalitas	8
2.2 Kepercayaan	17
2.3 <i>Relationship Marketing</i>	19
2.4 Komunikasi	21
2.5 Komitmen.....	26
2.6 Hubungan Komunikasi Terhadap Kepercayaan.....	27

2.7 Hubungan Komitmen Terhadap Kepercayaan	28
2.8 Hubungan Komunikasi Terhadap Loyalitas	29
2.9 Hubungan Komitmen Terhadap Loyalitas	30
2.10 Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas	30
2.11 Kerangka Pikir	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.6 Metode Analisis	36
3.6.1 Analisis Kualitatif	36
3.6.2 Analisis Kuantitatif	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden	42
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	42
4.1.2 Umur Responden	43
4.1.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	44
4.1.4 Profesi Responden.....	44
4.2 Analisis Kualitatif	45
4.2.1 Variabel Komunikasi (X_1)	46
4.2.2 Variabel Komitmen (X_2)	48
4.2.3 Variabel Kepercayaan (Y_1)	50
4.2.4 Variabel Loyalitas Konsumen (Y_2).....	52
4.3 Analisis Kuantitatif	54
4.3.1 Uji Kualitas Data	54

4.3.2	Uji Asumsi Klasik	56
4.3.3	Path Analysis.....	58
4.3.4	Koefisien Determinasi.....	60
4.3.5	Pengujian Hipotesis.....	61
4.3.6	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	64
4.4	Pembahasan.....	66
4.4.1	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepercayaan	66
4.4.2	Pengaruh Komitmen Terhadap Kepercayaan	66
4.4.3	Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Konsumen...	67
4.4.4	Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Konsumen.....	68
4.4.5	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen ..	69

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan	71
5.2	Saran	73

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penjualan Dealer Mataram Sakti Weleri Kendal	4
Tabel 3.1 Definisi Operasional	35
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban pada Skala Likert	36
Tabel 4.1 Jenis kelamin responden	42
Tabel 4.2 Umur Responden	43
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	44
Tabel 4.4 Profesi Responden	45
Tabel 4.5 Kategori Rata-rata Skor Total	45
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Komunikasi	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Variabel Komitmen	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepercayaan	51
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Konsumen.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji validitas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.14 Regresi Pengaruh Komunikasi dan Komitmen Terhadap Kepercayaan.....	58
Tabel 4.15 Regresi Pengaruh Komunikasi, Komitmen dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi 1	60
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi 2	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	78
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner.....	82
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	92
Lampiran 4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	96