

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
INTISARI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Praktis.....	8
1.4.2. Manfaat Teoretis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Kepercayaan.....	9
2.1.2. Word of Mouth.....	10
2.1.3. Nilai Pelanggan.....	12
2.1.4. Kepuasan.....	14
2.1.5. Loyalitas Pelanggan.....	15

2.2.	Pengaruh Antar Variabel	16
2.2.1.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan	16
2.2.2.	Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Kepuasan	17
2.2.3.	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan	18
2.2.4.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.2.5.	Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Loyalitas	19
2.2.6.	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	20
2.2.7.	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	20
2.3.	Model Empirik	21
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1.	Jenis Penelitian	23
3.2.	Populasi dan Sampel	23
3.2.1.	Populasi	23
3.2.2.	Sampel	24
3.3.	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	25
3.3.1.	Sumber	25
3.3.2.	Metode Pengumpulan Data	26
3.4.	Variabel dan Indikator	26
3.4.1.	Definisi Operasional Variabel	26
3.4.2.	Indikator Variabel	27
3.5.	Uji Instrumen	29
3.5.1.	Uji Validitas	29
3.5.2.	Uji Reliabilitas	29
3.6.	Uji Asumsi Klasik	29
3.6.1.	Uji Normalitas	30
3.6.2.	Uji Multikolinearitas	30
3.6.3.	Uji Heteroskedastisitas	31
3.7.	Teknik Analisis Data	31
3.7.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.7.2.	Uji Hipotesis	32
3.7.3.	Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Deskripsi Penelitian	36
4.2. Analisis Data Deskriptif	39
4.3. Uji Instrumen	45
4.3.1. Uji Validitas	45
4.3.2. Uji Reliabilitas	46
4.4. Uji Asumsi Klasik	46
4.4.1. Uji Normalitas	46
4.4.2. Uji Multikolinearitas	47
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	48
4.5. Hasil Penelitian	49
4.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.5.2. Uji Statistik T	51
4.5.3. Uji Statistik F	53
4.5.4. Koefisien Determinasi	54
4.5.5. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	56
4.5.6. Uji Sobel	56
4.6. Pembahasan	60
4.6.1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan	60
4.6.2. Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Kepuasan	61
4.6.3. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan	61
4.6.4. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.6.5. Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.6.6. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.6.7. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	64
4.6.8. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan	65
4.6.9. Pengaruh <i>Word of mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan	65
4.6.10. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan	66

BAB V PENUTUP	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	70
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	71
5.4. Agenda yang akan datang.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPINRANLAMPIRAN	
Lampiran 1 Kuesioner	
Lampiran 2 Tabulasi Data	
Lampiran 3 Hasil Olah Data	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pendapatan	2
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel	27
Tabel 4. 1 Frekuensi Pembelian	36
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	37
Tabel 4. 4 Usia Responden	38
Tabel 4. 5 Jumlah Penghasilan Responden	38
Tabel 4. 6 Rentang Skala Tanggapan Responden	39
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan	39
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel <i>Word of mouth</i>	41
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Variabel Nilai Pelanggan	42
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan	43
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Faktor	45
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 14 Uji Normalitas	47
Tabel 4. 15 Uji Multikolinearitas (model 1)	47
Tabel 4. 16 Uji Multikolinearitas (model 2)	48
Tabel 4. 17 Uji Heteroskedastisitas (Model 1)	49
Tabel 4. 18 Uji Heteroskedastisitas (Model 2)	49
Tabel 4. 19 Analisis Regresi Linier Berganda (model 1)	50
Tabel 4. 20 Analisis Regresi Linier Berganda (model 2)	51
Tabel 4. 21 Uji Statistik F Model 1	53
Tabel 4. 22 Uji Statistik F Model 2	54
Tabel 4. 23 Koefisien Determinasi (model 1)	54
Tabel 4. 24 Koefisien Determinasi (model 2)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoretis	21
Gambar 3. 1 Uji Sobel	34
Gambar 4. 1 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	56
Gambar 4. 2 Sobel test Calculator 1	57
Gambar 4. 3 Sobel test Calculator 2	58
Gambar 4. 4 Sobel test Calculator 3	59