

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PERNYATAAN.....	iii
INTISARI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumus Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Pengenalan HIV-AIDS	12
2.1.2 Kualitas Layanan Holistik	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.4 Kepercayaan Pelanggan.....	24
2.2 Hubungan Kausal Kualitas Layanan, kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Pelanggan.....	35
2.2.1 Hubungan Kausal Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35

2.2.2	Hubungan Kausal Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Pelanggan.....	36
2.2.3	Hubungan Kausal Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pelanggan	37
2.2.4	Hubungan Kausal Kualitas Layanan Holistik Terhadap Kepercayaan Melalui Kepuasan Pelanggan	38
2.3	Kajian Penelitian Terdahulu	39
2.4	Model Empirik	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	42
3.2	Lokasi Penelitian	43
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.3.1	Populasi	43
3.3.2	Sampel	43
3.4	Sumber dan Jenis Data.....	44
3.4.1	Jenis Data	44
3.4.2	Sumber Data.....	44
3.5	Tehnik Pengumpulan Data	44
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.7	Tehnik Analisis Data.....	51
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.7.2	Pengolahan Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Objek Penelitian	59
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur dan Tingkat Pendidikan	59
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur dan	

	Jenis kelamin	62
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur dan Pekerjaan.....	63
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Jenis Kelamin	64
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan.....	66
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	67
4.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Holistik	67
4.2.2	Deskripsi Variabel Kepuasan.....	76
4.2.3	Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	77
4.3	Analisis Data dengan Smart PLS	78
4.3.1	Pengujian Outer Model.....	81
4.3.2.	Pengujian Inner Model	84
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	85
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	89
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan.....	93
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan.....	96
4.4.4	Pengaruh Kualitas Layanan Holistik Terhadap Kepercayaan Melalui Kepuasan Pelanggan	98

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan	100
5.2	Implikasi Teoritis	101
5.3	Implikasi Manajerial.....	103
5.4	Keterbatasan Penelitian	104
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	105

LAMPIRAN

DAFTAR PUATAKA