

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAJAN	ii
HALAMAN TANDA TANGAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ASBTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	7
2.2 Kepercayaan	11

2.3	Komplain.....	14
2.4	Kepuasan pelanggan.....	17
2.5	Loyalitas pelanggan	20
2.6	Pengembangan Hipotesis	23
2.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas	23
2.6.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas	24
2.6.3	Pengaruh Komplain Terhadap Kepuasan dan Loyalitas .	25
2.6.4	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	27
2.7	Kerangka Pikir	29

III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	30
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel	31
3.3	Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1	Data Primer	32
3.3.2	Data Sekunder	32
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.5	Uji Instrumen	36
3.6	Metode Analisis Data	37
3.6.1	Analisis Kualitatif	37
3.6.2	Analisis Kuantitatif.....	37

IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum Responden	40
	4.1.1 Jenis Kelamin Responden	40
	4.1.2 Usia Responden	42
	4.1.3 Pendidikan Responden	42
	4.2 Analisis Deskriptif	43
	4.3 Analisis Statistik	61
	4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
	4.3.2 Path Analisis	63
	4.4 Pembahasan	69
	4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas	69
	4.4.2 Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	70
	4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas	73
	4.4.4 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	74
V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan	75
	5.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN