

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	9

2.3	Kepercayaan Pelanggan.....	12
2.4	Harga.....	15
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6	Penelitian Terdahulu.....	21
2.7	Hubungan Antar Variabel.....	23
2.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.7.2	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.7.3	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.7.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.7.5	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
2.7.6	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.7.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	30
2.8	Model Empirik Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan Sample.....	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Sumber Data.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.4.1 Survei Kuesioner.....	36
3.4.2 Studi Pustaka.....	36
3.5 Variabel dan Indikator.....	37
3.5.1 Variabel Penelitian.....	37
3.5.2 Definisi Operasional.....	38
3.6 Teknik Analisis.....	41
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	41
3.6.2 Uji Validitas dan Realibilitas.....	41
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	42

3.6.4	Path Analisis.....	44
3.6.5	Uji Hipotesis.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Deskripsi Penelitian.....	47
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	47
4.1.2	Uji Instrumen.....	50
4.1.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	52
4.2	Hasil Penelitian.....	59
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.2	Persamaan Regresi dengan Metode Path Analysis.....	63
4.2.3	Pengujian Hipotesis.....	66
4.3	Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	87
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	88