

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| ABSTRAK..... | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| | |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Penelitian Terdahulu | 7 |
| | |
| BABII TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Landasan Teori | 9 |
| 2.2 Loyalitas | 9 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.4 Kepercayaan | 18 |
| 2.5 Kerangka Pengertian Teoritis..... | 23 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 25 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 25 |
| 3.3 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data..... | 27 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| 3.3.1 | Sumber dan Jenis Data | 27 |
| 3.3.2 | Data Primer..... | 27 |
| 3.3.3 | Data Sekunder | 28 |
| 3.3.4 | Prosedur Pengumpulan Data | 28 |
| 3.4 | Metode Pengumpulan Data | 29 |
| 3.5 | Alat dan Metode Analisis Data | 30 |
| 3.6 | Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel | 30 |
| 3.7 | Pengujian Validitas dan Reabilitas..... | 31 |
| 3.8 | Metode Analisis..... | 32 |
| 3.9 | Uji Asumsi Klasik | 32 |
| 3.10 | Analisis Kualitatif | 34 |
| 3.11 | Analisis Regresi Berganda | 34 |
| 3.12 | Pengujian Hipotesis | 35 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 37 |
| 4.1 | Jenis Kelamin Responden | 37 |
| 4.2 | Umur Responden..... | 38 |
| 4.3 | Pekerjaan Responden | 38 |
| 4.4 | Analisis Depkriptif | 39 |
| 4.5 | Analisis Data | 47 |
| 4.5.1 | Uji Validitas | 47 |
| 4.5.2 | Uji reliabilitas | 48 |
| 4.5.3 | Uji Asumsi Klasik | 49 |
| 4.5.4 | Uji Multikolinearitas | 49 |
| 4.5.5 | Uji Heteroskedastisitas | 50 |
| 4.5.6 | Uji Park..... | 51 |
| 4.6 | Analisis Regresi Linier Berganda | 52 |
| 4.6.1 | Pengujian Hipotesis | 53 |
| 4.6.2 | Uji Hipotesis Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.... | 54 |
| 4.6.3 | Uji Hipotesis Terpercaya Terhadap Layanan Loyalitas Pelanggan | 54 |
| 4.6.4 | Uji Hipotesis Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan .. | 54 |
| 4.7 | Pembahasan..... | 56 |
| 4.7.1. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 56 |

| | |
|---|----|
| 4.7.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 57 |
| 4.7.3. Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan | 58 |
| BAB V PENUTUP..... | 59 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 59 |
| 5.2. Saran..... | 60 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian | 61 |
| 5.4. Agenda Penelitian Mendatang | 61 |

DAFTAR PUSTAKA