

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II   TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS</b>	
2.1. Kepuasan Konsumen .....	7
2.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	7
2.1.2. Metode dan Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	8
2.2. Kepercayaan Konsumen .....	10
2.3. Komitmen Konsumen .....	13
2.4. Loyalitas .....	15
2.4.1. Pengertian Loyalitas .....	15
2.4.2. Kategori Loyalitas .....	17
2.5. Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	21
2.6. Kepercayaan Terhadap Loyalitas .....	22

2.7. Kepuasan Terhadap Komitmen .....	23
2.8. Kepercayaan Terhadap Komitmen .....	23
2.9. Komitmen Terhadap Loyalitas .....	24
2.10. Penelitian Sebelumnya .....	25
2.11. Model Penelitian .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis dan Lokasi Penelitian .....	27
3.2. Populasi dan Sampel .....	27
3.3. Sumber Data .....	28
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	28
3.5. Definisi Operasional & Pengukuran Variabel.....	29
3.6. Teknik Analisis.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	36
4.1.1. Data-Data Deskriptif Responden .....	36
4.1.2. Data-Data Deskriptif Variabel Penelitian .....	39
4.1.2.1. Kepuasan Konsumen PT. Kenari Djaja Prima .....	39
4.1.2.2. Kepercayaan Konsumen PT. Kenari Djaja Prima .....	42
4.1.2.3. Komitmen Konsumen PT. Kenari Djaja Prima .....	47
4.1.2.4. Loyalitas Konsumen PT. Kenari Djaja Prima .....	50
4.1.3. Hasil Komputasi Data Pada Hipotesis .....	55
4.1.3.1. Hasil Analisa Model .....	55
4.1.3.2. Validitas Konstruk .....	56

4.1.3.3. Hasil Uji Normalitas .....	57
4.1.4. <i>Confirmatory Factor Analysis Measurement Model</i> .....	58
4.1.4.1. $\chi^2$ Likelihood-Ratio Chi Square Statistic .....	58
4.1.4.2. RMSEA ( <i>The Root Mean Square Error or Approximation</i> )	59
4.1.4.3. GFI ( <i>Goodness of Fit Index</i> ) .....	59
4.1.4.4. AGFI ( <i>Adjusted Goodness of Fit</i> ) .....	59
4.1.4.5. CMIN/DF .....	60
4.1.4.6. TLI ( <i>Tucker-Lewis Index</i> ) .....	60
4.1.4.7. CFI ( <i>Comparative Fit Index</i> ) .....	60
4.1.5. Bobot Regresi & Pengujian Hipotesis .....	62
4.1.6. Hubungan Langsung & Tidak Langsung .....	65
4.2. Pembahasan .....	66
4.2.1. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	66
4.2.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas .....	67
4.2.3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Komitmen .....	69
4.2.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Komitmen .....	69
4.2.3. Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	72
5.2. Saran .....	73
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>