

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAKSI .....	v
ABSTRACT .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	16

2.1.4	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.5	Penanganan Komplain .....	19
2.1.6	Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	25
2.1.7	Kepercayaan .....	27
2.1.8	Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	30
2.1.9	Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas .....	31
2.2	Kerangka Pikir .....	33
<b>III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	33
3.2	Populasi dan Sampel .....	33
3.2.1	Populasi .....	33
3.2.2	Sampel .....	33
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	34
3.3.1	Data Primer .....	34
3.3.2	Data Sekunder .....	35
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
3.5	Uji Instrumen.....	38
3.6	Metode Analisis Data .....	39
3.6.1	Analisis Kualitatif .....	39

3.6.2 Analisis Kuantitatif .....	39
----------------------------------	----

#### **IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden .....	43
4.1.1 Jenis Kelamin .....	43
4.1.2 Usia Responden .....	44
4.1.3 Pendidikan Responden .....	44
4.2 Metode Analisis Data .....	45
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	45
4.2.2 Path Analisis .....	59
4.2.3 Pengujian Hipotesis .....	61
4.3 Pembahasan .....	65

#### **V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	73

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Recall Tahun 2012 .....	4
Tabel 2.1 Item-Item Pengukuran Minat Pelanggan Untuk Melakukan Komplain .....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2 Usia Responden .....	44
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	45
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (KP).....	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penanganan Komplain (PK).....	48
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan (K).....	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 4.9 Uji Validitas.....	55
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	56
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.12 Hasil Analisis Jalur .....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tingkat Kepuasan Konsumen .....	15
Gambar 2.2 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 3.1 Uji Intervening .....	41
Gambar 4.1 Nomalitas.....	57
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	59
Gambar 4.3 Analisis Path.....	60
Gambar 4.4 Analisis Jalur Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	61
Gambar 4.5 Analisis Path.....	64