

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Abstrak.....	ii
Daftar Isi.....	iii
Daftar Gambar.....	v
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Lampiran.....	vii
Lembar Pengesahan.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 <i>Customer Loyalty</i>	9
2.2 <i>Trust</i>	11
2.3 <i>Shared Value Quality</i>	14
2.4 <i>Communication Quality</i>	18
2.5 Model Empirik Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Jenis Penelitian.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.5 Variabel dan Indikator.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	31
4.1.1 <i>Shared Value Quality</i>	31
4.1.2 <i>Communication Quality</i>	32
4.1.3 <i>Trust</i>	33
4.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	35
4.2 Analisis Data.....	36
4.2.1. Pengujian Outer Model (Measurement Model).....	36
4.2.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	39
4.3 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	40
4.4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	54

BAB V PENUTUP	57
5.1 Simpulan Hasil Penelitian.....	57
5.2 Implikasi Manajerial	58
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Empirik	19
Gambar 4.1 Model Struktural	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	23
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Variabel <i>Shared Value Quality</i>	28
Tabel 4.2 Hasil Temuan Variabel <i>Shared Value Quality</i>	29
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Communication Quality</i>	30
Tabel 4.4 Hasil Temuan Variabel <i>Communication Quality</i>	30
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Trust</i>	31
Tabel 4.6 Hasil Temuan Variabel <i>Trust</i>	31
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	32
Tabel 4.8 Hasil Temuan Variabel <i>Customer Loyalty</i>	32
Tabel 4.9 <i>Outre Loadings</i>	34
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	34
Tabel 4.11 <i>Composite Reliability</i>	35
Tabel 4.12 <i>R-square</i>	36
Tabel 4.13 <i>Path Coefficients</i>	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	63
Lampiran 2 Statistik Deskriptif.....	68
Lampiran 3 Hasil Output SmartPLS 3	73