

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Customer Satisfaction	17
2.2.2 Kepercayaan	19
2.2.3 Kualitas Produk	20
2.2.4 Loyalitas Konsumen	24
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian	28
3.3 Teknik Penarikan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	29
3.4 Teknik sampling	30
3.5 Metode pengumpulan data	30

3.5.1 Data Primer	30
3.5.2 Data Sekunder.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6.1 Kuesioner	31
3.6.2 Wawancara.....	31
3.6.3 Observasi (Pengamatan)	31
3.7 Operasional Variabel.....	32
3.7.1 Variabel Bebas atau <i>Variable Independent (X)</i>	32
3.7.2 Variabel Terikat atau <i>Variable Dependent (Y)</i>	34
3.8 Metode Analisis Data	34
3.8.1 Uji Validitas.....	34
3.8.2 Uji Reliabilitas	35
3.8.3 Asumsi Klasik.....	36
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.8.5 Uji Korelasi Berganda	38
3.8.6 Koefisien Determinasi	39
3.8.7 Uji Parsial (t).....	40
3.8.8 Uji Simultan (F).....	41
3.9 Jadwal Penelitian	42
BAB IV KEADAAN UMUM DAN DAERAH PENELITIAN	43
4.1 Sejarah Perusahaan.....	43
4.2 Visi dan Misi	44
4.3 Manajemen dan Struktur Organisasi	45
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
5.1 Karakteristik Responden	46
5.1.1 Jenis Kelamin.....	46
5.1.2 Usia	47
5.1.3 Pendidikan	47
5.1.4 Pekerjaan.....	48
5.1.5 Gaji.....	49
5.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden	49
5.2.1 Deskripsi Persepsi Variabel Penelitian	50
5.2.2 Persepsi Responden Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	50
5.2.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	51
5.2.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	52

5.2.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Loyalitas Konsumen	54
5.3 Pengujian Hipotesis	55
5.3.1 Uji Validitas	55
5.3.2 Uji Reliabilitas	57
5.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
5.3.4 Uji Regresi Linier Berganda	63
5.3.5 Uji Korelasi Berganda	64
5.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R).....	65
5.3.7 Uji t	66
5.3.8 Uji F.....	69
5.4 Pembahasan	71
BAB VI PENUTUP	73
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	87