

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Loyalitas Pelanggan .....	11
2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.3 Kepercayaan Konsumen.....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.3.1 Hubungan Variabel Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.3.2 Hubungan Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	21
2.4 Kerangka Konseptual .....	21
2.5 Hipotesis .....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Lokasi dan Obyek Penelitian.....	23
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	28
3.5 Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	31
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.7 Teknik Analisis Data .....	35
3.7.1 Analisa Deskriptif .....	34
3.7.2 Analisis Inferensial.....	34
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.9 Uji Hipotesis .....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	42
4.2. Hasil Penelitian .....	47
4.3. Pembahasan.....	60

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Saran .....	63

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**