

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	7
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	7
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian	7
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian.....	7
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Bagi Peneliti.....	8
1.5.2 Bagi Perusahaan.....	8
1.5.3 Bagi Institusi	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8

BAB II	LANDASAN TEORI.....	10
2.1	Kualitas Pelayanan	10
2.2	Kepercayaan	13
2.3	Kepuasan Pelanggan	17
2.4	Penelitian Terdahulu	20
2.5	Kerangka Pemikiran.....	21
2.6	Hipotesis.....	22
BAB III	METODE PENELITIAN	24
3.1	Jenis Penelitian.....	24
3.2	Sumber Data.....	24
3.3	Metode Pengumpulan Data	25
3.4	Populasi dan Sampel	26
3.4.1	Populasi.....	26
3.4.2	Sampel.....	26
3.5	Variable Penelitian	27
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	27
3.7	Uji persyaratan instrumen	29
3.7.1	Uji Validitas	29
3.7.2	Uji Reliabilitas	30
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data.....	31
3.8.1	Uji Normalitas Sampel.....	31
3.8.2	Uji Linieritas Sampel	31
3.8.3	Uji Multikolinieritas Sampel.....	32
3.9	Metode Analisis Data	32
3.9.1	Regresi Linier Berganda	33
3.10	Pengujian Hipotesis.....	33
3.10.1	Uji Parsial (Uji-t)	33
3.10.2	Uji Simultan (Uji-f).....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Data	36
4.1.1 Deskripsi karakteristik Responden	36
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	38
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen.....	43
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	43
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	47
4.3.1 Hasil Uji Normalitas	47
4.3.2 Hasil Uji Linieritas.....	48
4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas	48
4.4 Hasil Analisis Data.....	49
4.4.1 Regresi Linier Berganda	49
4.4.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	51
4.4.3 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f).....	52
4.5 Pembahasan.....	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Simpulan.....	55
5.2 Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN