

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGHANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Loyalty</i>	12
2.2 <i>Attitudinal Loyalty</i>	13
2.3 <i>Behavioural Loyalty</i>	14
2.4 Trust	15

2.5	<i>Commitment</i>	17
2.6	<i>Satisfaction</i>	18
2.7	Penelitian Terdahulu	19
2.8	Kerangka Pemikiran	22
2.9	Sub struktur Riset	23
2.10	Pengembangan Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Sumber Data	28
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.4	Populasi dan Sampel	29
3.4.1	Populasi	29
3.4.2	Sampel	29
3.5	Variabel Penelitian	32
3.6	Definisi Operasional	33
3.7	Metode Analisis Data	37
3.7.1	Model Pengukuran atau Outer Model	38
3.7.2	Model Struktural (Inner Model)	39
3.7.3	Penguji Hipotesis	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi data	40
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden	40
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden	46
4.2	Analisis Data	52
4.2.1	Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i>	53
4.2.2	Mengevaluasi <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
4.2.3	Mengevaluasi <i>Composite Reliability</i>	56
4.2.4	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	57
4.2.5	Nilai R-square	58
4.2.6	Pengujian Hipotesis	59

4.2.7	Pengujian Hipotesis 1	59
4.2.8	Pengujian Hipotesis 2	60
4.2.9	Pengujian Hipotesis 3	61
4.2.10	Pengujian Hipotesis 4	62
4.2.11	Pengujian Hipotesis 5	63
4.3	Pembahasan	64
4.3.1	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	64
4.3.2	Pengaruh <i>Commitment</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	65
4.3.3	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Attitudinal Loyalty</i>	66
4.3.4	Pengaruh <i>Attitudinal Loyalty</i> terhadap <i>Behavioural Loyalty</i>	68
4.3.5	Pengaruh <i>Trust, Commitment, Satisfaction</i> terhadap <i>Behavioural Loyalty</i> dan <i>Attitudinal</i> <i>Loyalty</i> sebagai variable intervening	69
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	70
5.2	Saran	70
5.2.1	Bagi Perusahaan	70
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	20
3.1	Instrumen Skala Interval	30
3.2	Definisi Operasional Variabel	33
4.1	Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2	Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Usia	41
4.3	Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.4	Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	42
4.5	Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Penghasilan	43
4.6	Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Informasi	43
4.7	Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Waktu Penggunaan	44
4.8	Hasil Uji Frekuensi Karakteristik Berdasarkan Domisili	45
4.9	Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Trust (X1)	46
4.10	Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Commitment (X2)	48
4.11	Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Satisfaction (X3)	48
4.12	Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Attitudinal Loyalty (Y1)	49
4.13	Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variable Behavioural Loyalty (Y2)	51
4.14	<i>Outer Loading (Measurement Model)</i>	53
4.15	(Lanjutan) <i>Outer Loadingsn(measurement Model)</i>	53
4.16	(Lanjutan) <i>Outer Loadingsn(measurement Model)</i>	54
4.17	(Lanjutan) <i>Outer Loadingsn(measurement Model)</i>	54
4.18	(Lanjutan) <i>Outer Loadingsn(measurement Model)</i>	54
4.19	<i>Average Variance Extracted</i>	55
4.20	<i>Composite Reability</i>	56
4.21	Nilai R-Square	58
4.22	<i>Path Coefficients</i>	59
4.23	Efek Tidak Langsung Spesifik	63

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Penelitian	24
2.2 Gambar Sub Struktur Riset	24
4.1 Gambar <i>Full Model Structural Partial Least Square</i>	52
4.2 Gambar Hasil Bootstrapping Model	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Kuesioner