

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran	9
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kepercayaan.....	12
2.4 Loyalitas Pelanggan	13
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Pikir	19
2.7 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Sumber Data.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	21
3.4 Populasi dan Sampel	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Sample.....	23
3.5 Variabel Penelitian	24
3.5.1 Variabel Independen	24
3.5.2 Variabel Dependen.....	24
3.6 Devinisi Operasional Variabel	24
3.7 Uji Persyaratan Instrumen.....	26
3.7.1 Uji Validitas	26

3.7.2 Uji Reliabilitas	28
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data	29
3.8.1 Uji Normalitas	29
3.8.2 Uji Homogenitas	30
3.8.3 Uji Linieritas	30
3.8.4 Uji Multikolinieritas.....	31
3.9 Metode Analisis Data.....	31
3.9.1 Analisis Linear berganda.....	32
3.10 Pengujian Hipotesis.....	33
3.10.1 Uji t.....	33
3.10.2 Uji f	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi data.....	35
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	35
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	37
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	41
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	41
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	43
4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data	44
4.3.1 Hasil Uji Linieritas.....	44
4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	44
4.4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	45
4.5 Hasil pengujian hipotesis	47
4.5.1 Uji t.....	47
4.5.2 Uji f	48
4.6. Pembahasan.....	49

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	53
5.2. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN