

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Praktis	12
1.4.2 Kegunaan Akademis	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	13
1.6.2 Waktu Penelitian.....	13
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Kualitas Pelayanan	15
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.1.3 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	17
2.1.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan	18
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.2 Kepercayaan Pelanggan.....	21
2.1.2.1 Definisi Kepercayaan Pelanggan	21

2.1.2.2 Indikator Kepercayaan Pelanggan	22
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.3.2 Tahapan-tahapan loyalitas pelanggan.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan.....	40
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan Pelanggan.....	40
2.3.3 Hubungan Kepercayaan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	41
2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan.....	41
2.4 Paradigma Penelitian.....	42
2.5 Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Metode Penelitian.....	44
3.1.2 Operasional Variabel	47
3.1.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	53
3.1.3.1 Sumber Data	53
3.1.3.2 Teknik Penentuan Data.....	53
3.1.4 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.1.3.3 Uji Validitas.....	57
3.1.3.4 Uji Reliabilitas	58
3.2 Metode Pengujian data	58
3.2.1 Metode Analisis Data.....	58
3.2.2 Pengujian Hipotesis.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	67
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	67
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	68
4.2 Pembahasan Penelitian	71
4.2.1 Karakteristik Responden.....	72
4.2.2 Analisis Deskriptif	75

4.2.3 Analisis Verifikatif	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	132
5.1 Kesimpulan.....	132
5.2 Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN.....	145