

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
1. Perilaku Konsumen	10
2. Kepercayaan.....	13
3. Loyalitas.....	15
B. Hubungan Antar Variabel	20
1. Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas	20
2. Hubungan Kepercayaan Terhadap Loyalitas	21
C. Penelitian Terdahulu	22
D. Kerangka Pikir	23
E. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	26

B. Populasi dan Sampel	26
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Besaran Sampel	27
E. Jenis Data	28
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Definisi Operasional Variabel.....	28
H. Skala Pengukuran Variabel	30
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
J. Teknik Analisis	35
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif	40
B. Analisis Kuantitatif	45
C. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	54
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58