

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	10
1. Pengertian Loyalitas Konsumen	10
2. Kinerja Layanan	17
3. Kepercayaan Konsumen.....	20

4. Kepuasan Konsumen	24
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Keterkaitan variabel	33
D. kerangka pemikiran	35
E. Hipotesis.....	36
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Rancangan penelitian.....	37
B. Populasi.....	38
C. Sampel dan teknik sampling	38
D. Jenis sumber data.....	39
E. Teknik pengumpulan data	39
F. Variabel penelitian	39
G. Devinisi operasional.....	44
H. Pengujian Instrumen.....	46
1. uji validitas.....	46
2. uji reabilitas.....	49
1. Teknik analisis data.....	49
1. Analisis deskriptif	50
2. Analisis kuantitatif	50
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis deskriptif.....	54
1. Karakteristik responden.....	54
a. Usia responden.....	54

b. Jenis kelamin responden.....	55
c. Pendapatan responden.....	55
d. Frekuensi menyewa.....	56
2. Variabel penelitian.....	56
a. Penilaian responden terhadap kinerja layanan.....	57
b. Penilaian responden terhadap kepercayaan.....	58
c. Penilaian responden terhadap kepuasan.....	58
d. Penilaian responden terhadap loyalitas konsumen.....	59
B. Analisis kuantitatif.....	60
1. Analisis regresi linier berganda.....	60
a. Hasil analisis regresi linier berganda.....	60
C. Pengujian hipotesis.....	62
1. Uji f.....	62
2. Uji t.....	65
D. Pembahasan.....	66
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	75
 LAMPIRAN	