

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	17
C. Tujuan Penelitian.....	18
D. Manfaat Penelitian.....	19
1. Manfaat Teoritis	19
2. Manfaat Praktis	19
BAB II.....	21
TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Landasan Teori.....	21
1. Loyalitas Pelanggan	21
2. Kepuasan Pelanggan	24
3. Kepercayaan (Trust).....	27
4. Kualitas Layanan (Service Quality)	31
5. Nilai yang Dirasakan (Perceived Value)	35
B. Penelitian Terdahulu	39

C. Hubungan Antar Variabel	54
1. Hubungan Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan.....	54
2. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	55
3. Hubungan Nilai yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan.....	56
4. Hubungan Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.....	57
5. Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	58
6. Hubungan Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan 60	
7. Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	61
8. Hubungan Nilai yang Dirasakan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	62
D. Kerangka Pemikiran.....	63
E. Hipotesis Penelitian.....	64
BAB III	66
METODE PENELITIAN	66
A. Rancangan Penelitian	66
B. Populasi.....	66
C. Sampel.....	67
D. Teknik Pengambilan Sampel	68
E. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	69
1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>).....	69
2. Variabel Mediasi (<i>Mediating Variabel</i>)	69
3. Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)	70
F. Jenis Data Penelitian.....	70
G. Metode Pengambilan Data.....	71
H. Pengukuran Variabel.....	72
I. Definisi Operasional Variabel.....	72
J. Uji Instrumen Penelitian	74
1. Uji Validitas	74
2. Uji Reliabilitas.....	77
K. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	79

1. Analisis Deskriptif.....	79
2. Analisis Kuantitatif	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89
A. Analisis Deskriptif.....	89
1. Analisis Deskriptif Responden	89
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	93
B. Analisis Kuantitatif.....	97
C. Pembahasan.....	106
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Tri.....	106
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Tri.	108
3. Pengaruh Nilai yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan Provider Tri	111
4. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Provider Tri.....	114
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Provider Tri	116
6. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Provider Tri	118
7. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Provider Tri	121
8. Pengaruh Nilai yang Dirasakan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Provider Tri	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	127
A. Kesimpulan.....	127
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN 1	139
KUESIONER	139
A. SYARAT RESPONDEN.....	141
B. IDENTITAS RESPONDEN	141
C. KUESIONER	144
LAMPIRAN 2	162
REKAPITULASI DATA 30 RESPONDEN	162

LAMPIRAN 3	168
UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	168
LAMPIRAN 4	179
REKAPITULASI DATA 100 RESPONDEN	179
LAMPIRAN 5	193
ANALISIS DESKRIPTIF	193
LAMPIRAN 6	199
ANALISIS KUANTITATIF	199