

DAFTAR ISI

PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN <i>FAMILIARITY</i> TERHADAP <i>TRUST</i>	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. <i>Trust</i>	8
2. Pelayanan Prima	11
3. <i>Familiarity</i>	14
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Pengaruh Antar Variabel.....	17
D. Kerangka Penelitian.....	18
E. Hipotesis Penelitian	18

BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Rancangan Penelitian.....	19
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	19
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	20
D. Jenis Data.....	22
E. Prosedur Pengumpulan Data	22
F. Variabel Penelitian	22
G. Operasional Variabel	23
H. Skala Pengukuran	24
I. Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Hasil Penelitian	29
B. Pembahasan.....	39
BAB V PENUTUP	43
A. Kesimpulan	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN I.....	48
LAMPIRAN 2 REKAPITULASI DATA PENELITIAN	53
LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar UMKM Sektor Kuliner di Daerah Baturetno Wonogiri	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	20
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	25
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	26
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	31
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Pelayanan Prima.....	32
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Familiarity	33
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Trust.....	34
Tabel 4. 7 Uji Normalitas	35
Tabel 4. 8 Uji Multikolinieritas	35
Tabel 4. 9 Uji Heteroskedastisitas	36
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Berganda	36
Tabel 4. 11 Uji F.....	37
Tabel 4. 12 Uji t.....	38
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi	39