

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. <i>Customer Loyalty</i>	10
2. <i>Customer Satisfaction</i>	12
3. <i>Customer Trust</i>	14
4. <i>Customer Experience</i>	17
B. Penelitian Terdahulu.....	22
1. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Pengaruh Antar Variabel.....	27
1. <i>Customer Satisfaction dan Customer Loyalty</i>	27
2. <i>Customer Trust dan Customer Loyalty</i>	28
3. <i>Customer Experience dan Customer Loyalty</i>	29
D. Kerangka Pemikiran.....	30
E. Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32

A. Rancangan Penelitian	32
B. Objek Penelitian	33
C. Populasi	33
D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	33
E. Jenis Data Penelitian	34
F. Metode Perolehan Data	35
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	36
1. Variabel Dependen/Terikat (Y)	36
2. Variabel Independen/Bebas (X)	36
H. Definisi Operasional	37
I. Skala Pengukuran Variabel	44
J. Uji Instrumen	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	50
K. Teknis Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif	52
2. Analisis Kuantitatif	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Analisis Deskriptif	56
1. Karakteristik Responden	56
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	59
B. Analisis Kuantitatif	69
1. Analisis Regresi Linier Berganda	69
2. Hasil Uji Hipotesis	72
C. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	2
Tabel 2. 1	22
Tabel 3. 1	38
Tabel 3. 2	44
Tabel 3. 3	45
Tabel 3. 4	46
Tabel 3. 5	47
Tabel 3. 6	51
Tabel 4. 1	56
Tabel 4. 2	57
Tabel 4. 3	58
Tabel 4. 4	60
Tabel 4. 5	62
Tabel 4. 6	64
Tabel 4. 7	67
Tabel 4. 8	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	30
----------------	----