

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| ABSTRAK | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| MOTTO | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I..... | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 14 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 15 |
| D. Manfaat Penelitian | 16 |
| BAB II | 17 |
| A. Landasan Teori | 17 |
| 1. <i>Service Quality</i> | 17 |
| 2. <i>Perceived Value</i> | 20 |
| 3. <i>Trust</i> | 24 |
| 4. <i>Customer Satisfaction</i> | 28 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 34 |
| C. Pengaruh Antar Variabel | 39 |
| D. Kerangka Konseptual | 45 |
| E. Hipotesis Penelitian..... | 46 |
| BAB III..... | 47 |
| A. Rancangan Penelitian | 47 |
| B. Objek dan Waktu Penelitian | 48 |

| | |
|--|------------|
| C. Populasi..... | 48 |
| D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> | 48 |
| E. Jenis Data Penelitian | 51 |
| F. Teknik Pengambilan Data | 51 |
| G. Klasifikasi Variabel Penelitian | 52 |
| H. Definisi Operasional Variabel | 53 |
| I. Uji Instrumen Penelitian | 56 |
| J. Teknik Analisis Data | 63 |
| BAB IV | 71 |
| A. Hasil Pengumpulan Data..... | 71 |
| B. Analisis Deskriptif | 72 |
| C. Analisis Kuantitatif | 82 |
| D. Pembahasan..... | 93 |
| BAB V..... | 104 |
| A. Kesimpulan | 104 |
| B. Saran..... | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 107 |
| LAMPIRAN..... | 112 |