

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Pertanyaan Penelitian .....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu .....	19
C. Hubungan Antar Variabel.....	28
D. Kerangka Pemikiran.....	32
E. Hipotesis.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Rancangan Penelitian .....	34
B. Objek dan Waktu Penelitian .....	34
C. Populasi.....	35
D. Sampel dan Teknik Sampling .....	36
E. Jenis Data Penelitian .....	37

F. Prosedur Pengambilan Data .....	37
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	38
H. Definisi Operasional Variabel.....	39
I. Teknik Analisis Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	48
B. Analisis Deskriptif .....	49
C. Analisis Kuantitatif .....	55
D. Hasil Pembahasan .....	69
E. Keterbatasan Penelitian.....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Rancangan Waktu Penelitian .....	35
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	38
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
Tabel 4. 5 Variabel Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.....	51
Tabel 4. 6 Variabel Reputasi Perusahaan.....	53
Tabel 4. 7 Variabel Kepercayaan .....	53
Tabel 4. 8 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	54
Tabel 4. 9 Hasil Outer Loading (Convergent Validity) .....	57
Tabel 4. 10 Hasil Fornell-Larcker Criterion .....	58
Tabel 4. 11 Hasil Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	59
Tabel 4. 12 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	60
Tabel 4. 13 Hasil Composite Reliability.....	61
Tabel 4. 14 Hasil Cronbach Alpha.....	62
Tabel 4. 15 Hasil R-square ( $R^2$ ) .....	63
Tabel 4. 16 Hasil $Q^2$ Predict (Predictive Relevance) .....	64
Tabel 4. 17 Pengaruh Langsung antar Variabel.....	65
Tabel 4. 18 Pengaruh Tidak Langsung antar Variabel.....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	33
Gambar 4. 1 Hasil Uji Outer Model.....	55
Gambar 4. 2 Hasil Uji Inner Model .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	90
LAMPIRAN 2 Rekapitulasi Responden .....	98
LAMPIRAN 3 Analisis Kuantitatif .....	107

