

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi .....	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
<i>Abstract</i> .....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1 Teoritis .....	12
1.4.2 Praktis.....	12
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b>	
2.1 Loyalitas Pelanggan .....	13
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3 Kepercayaan.....	17
2.4 Kualitas Layanan .....	19
2.5 Penelitian Terdahulu .....	24

2.6 Pengaruh Antar Variabel.....	30
2.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
2.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan .....	31
2.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	32
2.6.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan.....	32
2.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	33
2.6.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.7 Model Penelitian Empirik .....	35

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Desain dan Objek Penelitian .....	37
3.1.1 Desain Penelitian.....	37
3.1.2 Objek Penelitian .....	37
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.3 Populasi dan Sampel .....	38
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Indikator .....	39
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
3.6.1. Uji Validitas .....	42
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	43
3.7 Teknik Analisis .....	44

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden .....	48
4.1.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.2. Data Responden Berdasarkan Usia Responden .....	49
4.1.3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.1.4. Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan .....	51
4.1.5. Data Responden Berdasarkan Paket Berlangganan .....	52
4.2 Uji Kelayakan Data.....	53

4.2.1. Uji Validitas .....	53
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	55
4.3 Uji Validitas konstruk .....	55
4.5.1. <i>Convergent Validity</i> .....	56
4.4 Evaluasi Asumsi Model Struktural .....	57
4.4.1. Uji Normalitas Data .....	57
4.4.2. Evaluasi <i>Outliers</i> .....	58
4.4.3. Evaluasi <i>Multikolineeritas</i> .....	59
4.4.4. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel .....	60
4.4.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	60
4.4.4.1.1 Variabel Kualitas Layanan .....	61
4.4.4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	63
4.4.4.2.1 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	63
4.4.4.2.2 Variabel Kepercayaan .....	65
4.4.4.2.3 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	67
4.4.5. Uji Kelayakan Full Model Penelitian.....	70
4.5 Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total Pengaruh .....	73
4.6 Pengujian Hipotesis .....	75
4.7 Pembahasan.....	78
4.7.1. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan .....	78
4.7.2. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan....	79
4.7.3. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	80
4.7.4. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan	80
4.7.5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan .....	81
4.7.6. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan ..	82

## **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

5.1 Kesimpulan Hipotesis .....	83
--------------------------------	----

5.2 Kesimpulan Atas Masalah Peneliti.....	84
5.3 Implikasi Teoritis.....	85
5.4 Implikasi <i>Manajerial</i> .....	87
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	90
5.6 Agenda Penelitian Kedepan.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

