

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Sertifikasi</b> .....	ii
<b>Halaman Pengesahan Tesis</b> .....	iii
<b>Halaman motto/persembahan</b> .....	iv
<b>Abstract</b> .....	v
<b>Abstraksi</b> .....	vi
<b>Kata Pengantar</b> .....	vii
<b>Daftar Isi</b> .....	x
<b>Daftar Gambar</b> .....	xiii
<b>Daftar Tabel</b> .....	xiv
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL</b> .....	9
2.1. Telaah Pustaka .....	9
2.1.1 Kredibilitas Perusahaan .....	9
2.1.2 Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Kualitas Produk .....	12
2.1.4 Keamanan .....	15
2.1.5 Citra Perusahaan .....	17
2.2. Pengembangan Model Penelitian .....	19
2.3. Indikator Penelitian .....	20
2.3.1 Indikator Variabel Kualitas Layanan .....	20

2.3.2	Indikator Variabel Kualitas Produk .....	20
2.3.3	Indikator Variabel Keamanan .....	21
2.3.4	Indikator Variabel Kredibilitas Perusahaan .....	22
2.3.5	Indikator Variabel Citra Perusahaan .....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	23
3.1.1	Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> ) .....	23
3.1.2	Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	25
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
3.3	Jenis Data .....	26
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4.1	Pengujian Validitas dan Probabilitas.....	28
3.5	Metode Analisis .....	29
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>39</b>
4.1	Data dan Deskriptif Responden .....	39
4.1.1	Responden berdasarkan Usia .....	40
4.1.2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.1.3	Angka Indeks .....	41
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data .....	51
4.2.1	Proses Analisis Data .....	51
4.2.2	Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory factor Analysis</i> ) ...	53
4.2.3	Structural Equation Modeling ( SEM ) .....	58
4.2.4	Evaluasi Normalitas Data .....	61
4.2.5	Evaluasi Outliers .....	62
4.2.5.1	<i>Univariate Outliers</i> .....	62
4.2.5.2	<i>Multivariate Outliers</i> .....	63
4.2.6	Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity .....	64
4.2.7	Pengujian terhadap Nilai Residual .....	65

4.2.8	<i>Uji Reliability dan Variance Extract</i> .....	65
4.2.8.1	<i>Uji Reliability</i> .....	65
4.2.8.2	<i>Variance Extract</i> .....	66
4.3	Pengujian Hipotesis .....	67
4.3.1	Pengujian Hipotesis I .....	68
4.3.2	Pengujian Hipotesis II .....	68
4.3.3	Pengujian Hipotesis III .....	69
4.3.4	Pengujian Hipotesis IV .....	69
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</b> .....	71
5.1	Ringkasan Penelitian .....	71
5.2	Kesimpulan dan Hipotesis Penelitian .....	73
5.2.1	Pengaruh kualitas layanan terhadap kredibilitas perusahaan .....	73
5.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kredibilitas Perusahaan ...	74
5.2.3	Pengaruh Keamanan terhadap Kredibilitas Perusahaan	75
5.2.4	Pengaruh Kredibilitas Perusahaan Terhadap Citra Perusahaan ...	75
5.3	Kesimpulan Mengenai Masalah Penelitian .....	76
5.4	Implikasi Manajerial .....	79
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	87
5.6	Agenda Penelitian Mendatang .....	87
<b>DAFTAR REFERENSI</b>	.....	89

**FEB UNDIP**