

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Grafik	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
 BAB II TELAAH PUSTAKA, IDENTIFIKASI KEBIJAKAN DAN PENGEMBANGAN MODEL EMPIRIK	
2.1 Telaah Pustaka	11
2.1.1 Loyalitas	11
2.1.2 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	12
2.1.3 Citra	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	17
2.1.6 Pengaruh Citra terhadap Loyalitas	18
2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas	19

2.2	Hasil Penelitian Terdahulu dan Research Gap	20
2.3	Identifikasi Kebijakan	26
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Tipe Penelitian	39
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.4	Jenis dan Sumber Data	40
3.5	Metode Pengumpulan Data	40
3.6	Analisis Data	41
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pendahuluan	46
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	47
4.3	Analisis Deskriptif	51
4.4	Uji Asumsi Klasik	58
4.5	Uji Regresi Berganda	61
4.6	Kesimpulan Bab	66
 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		
5.1	Kesimpulan Hipotesis	67
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	68
5.3	Implikasi Teoritis	70
5.4	Implikasi Manajerial	72
5.5	Keterbatasan Penelitian	75
5.6	Agenda Penelitian Mendatang	76

DAFTAR PUSTAKA