

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian.....	22
1.4 Manfaat Penelitian.....	23
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	25
2.1 Kajian Pustaka.....	25
2.1.1 Loyalitas.....	25
2.1.2 Minat Beli Ulang	30
2.1.3 Kualitas Layanan	33
2.1.4 Kepercayaan.....	37
2.2 Review Penelitian yang Relevan.....	41
2.3 Kerangka Teoritik	66
2.4 Hipotesis.....	67
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	69
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	69
3.2 Metode Penelitian.....	69
3.3 Variable dan Pengukurannya	71
3.3.1 Variabel Independen	71
3.3.2 Variabel Dependen	71
3.3.3 Variabel Intervening	71
3.4 Populasi dan Sampel	71

3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	74
3.6 Operasional Variabel.....	75
3.7 Teknik Analisis Data.....	82
3.8 Uji Instrumen.....	82
3.8.1 Uji Validasi.....	82
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	82
3.8.3 Kesesuaian Model.....	83
3.8.4 Pengajuan Hipotesis.....	86
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	87
4.1 Deskripsi Data.....	87
4.2 Hasil Analisis Data.....	91
4.2.1 Analisis Data.....	91
4.2.2 <i>Exploratory Factor Analysis (EFA)</i>	99
4.2.3 <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	101
4.2.4 Full Model.....	103
4.2.5 Fit Model.....	107
BAB V PENUTUP.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Implikasi.....	115
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	116
5.4 Saran.....	116
5.4.1 Saran Praktisi.....	116
5.4.2 Saran Teoritis.....	117