

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1. Teoritis.....	9
2. Praktis	10
BAB II.....	11
KAJIAN TEORETIK.....	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	12
2.1.2 <i>Service Quality</i>	16
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.4 <i>Brand Trust</i>	19
2.1.5 <i>Brand Reputation</i>	20
2.1.6 <i>Transaction Safety</i>	22
2.2 Kerangka Pemikiran	25
2.3 Hipotesis	25
2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	25
2.3.2 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	27

2.3.3 Pengaruh <i>Brand Reputation</i> terhadap <i>Brand Trust</i>	28
2.3.4 Pengaruh <i>Transaction Safety</i> terhadap <i>Brand Trust</i>	29
2.3.5 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	30
BAB III	32
METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat Penelitian.....	32
3.2 Waktu Penelitian	32
3.3 Metode Penelitian.....	32
3.4 Populasi dan Sampel	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	35
3.6 Operasional Variabel Penelitian	35
3.6.1 Variabel Terikat (Dependent Variable)	36
3.6.2. Variabel Bebas (Independent Variable).....	36
3.7 Operational Variabel	36
3.7.1 <i>Brand Reputation</i>	37
3.7.2 <i>Transaction Safety</i>	37
3.7.3 <i>Service Quality</i>	38
3.7.4 <i>Brand Trust</i>	39
3.7.5 <i>Customer Satisfaction</i>	39
3.7.6 <i>Customer Loyalty</i>	40
3.8 Skala Pengukuran	41
3.9 Metode Analisis Data	42
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.10.1 Uji Validitas.....	43
3.10.2 Uji Reliabilitas	44
3.11 Uji Hipotesis.....	45
3.11.1 Uji Signifikansi Individual (Uji T)	47
3.11.2 Analisis Determinasi (Adjusted R ²).....	47
BAB IV	49

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Unit Analisis.....	49
4.2 Hasil Analisis Data.....	56
4.3 <i>Exploratory Factor Analysis (EFA)</i> dan <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	68
4.4 Fit Model SEM	80
4.5 Uji Hipotesis.....	82
4.6 Pembahasan.....	84
BAB V	85
KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Implikasi.....	87
5.3 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	94