

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Teori Pendukung .....	11
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	11
2.1.2 Loyalitas Konsumen .....	13

2.1.3	Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.4	Kepercayaan.....	18
2.1.5	Promosi Penjualan.....	20
2.2	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	21
2.2.1	Penelitian Terdahulu .....	21
2.2.2	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Konsumen.....	27
2.2.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen.....	28
2.2.4	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Konsumen.....	29
2.2.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	31
2.2.6	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	32
2.2.7	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	34
2.2.8	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>37</b>
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
3.2	Desain Penelitian.....	37
3.3	Populasi dan Sampel .....	37
3.3.1	Populasi.....	37
3.3.2	Sampel.....	38
3.4	Pengembangan Instrumen .....	38
3.4.1	Promosi Penjualan.....	39

3.4.2	Kepercayaan.....	39
3.4.3	Kepuasan Konsumen.....	40
3.4.4	Loyalitas Konsumen.....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	45
3.6.2	Uji Validitas.....	46
3.6.3	Uji Reliabilitas.....	46
3.6.4	SEM AMOS.....	46
3.6.5	Uji Hipotesis.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>50</b>
4.1	Deskripsi Data.....	50
4.1.1	Karakteristik Responden.....	50
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	52
4.2	Hasil.....	57
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.2.2	Uji Kelayakan Model.....	59
4.2.1	Uji Hipotesis.....	65
4.3	Pembahasan.....	68
4.3.1	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Konsumen.....	68
4.3.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen.....	69
4.3.3	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Konsumen.....	70

4.3.4	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
4.3.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	72
4.3.6	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	73
4.3.7	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	74
BAB V PENUTUP.....		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Implikasi.....	76
5.2.1	Implikasi Teoretis.....	76
5.2.2	Implikasi Praktis .....	77
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	79
5.4	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....		81
LAMPIRAN.....		90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		108