

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Teori Pendukung .....	13
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i> .....	13
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i> .....	13
2.1.3 <i>Perceived Value</i> .....	14
2.1.4 <i>Trust</i> .....	16
2.1.5 <i>Perceived Price Fairness</i> .....	18
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	19
2.2.1 <i>Trust dan Customer Satisfaction</i> .....	19
2.2.2 <i>Perceived Value dan Customer Satisfaction</i> .....	19
2.2.3 <i>Perceived Price Fairness dan Customer Satisfaction</i> .....	20
2.2.4 <i>Trust dan Customer Loyalty</i> .....	21

2.2.5 <i>Perceived Value</i> dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.2.6 <i>Perceived Price Fairness</i> dan <i>Customer Loyalty</i> .....	22
2.2.7 <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Loyalty</i> .....	23
2.3 Hipotesis Penelitian .....	23
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.1.1 Tempat .....	28
3.1.2 Waktu.....	28
3.2 Desain Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel .....	28
3.4 Pengembangan Instrumen .....	29
3.4.1 Variabel Penelitian.....	29
3.4.2 Operasionalisasi Variabel .....	29
3.4.3 Skala Pengukuran .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Teknik Analisis Data .....	33
3.6.1 Uji Validitas .....	34
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.6.3 Uji Kesesuaian Model.....	35
3.6.4 Uji Hipotesis .....	37
3.6.5 Model SEM.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
4.1 Deskripsi Data .....	31
4.1.1 Karakteristik Responden.....	31
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	46
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan .....	50
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data .....	50
4.2.2 Uji Hipotesis .....	63

4.2.3 Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>43</b>
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Implikasi .....	73
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	73
5.2.2 Implikasi Praktis .....	73
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	76
5.4 Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>