

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Layanan	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	12
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan	14
2.1.4 Dimensi Kepercayaan Pelanggan.....	16
2.1.5 Loyalitas pelanggan	18
2.1.6 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2 <i>Review</i> Peneliti Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	38

3.1.1	Objek Penelitian.....	38
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.1.3	Batasan Penelitian	42
3.2	Metode Penelitian	42
3.3	Variabel Penelitian dan Pengukurannya	43
3.4	Metode Penelitian Populasi atau Sampel.....	44
3.5	Prosedur Pengumpulan Data.....	45
3.6	Metode Analisis.....	46
3.6.1	Uji Instrumen.....	46
3.6.1.1	Uji Validitas.....	46
3.6.1.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.6.2	Uji Asumsi Dasar.....	48
3.6.2.1	Uji Normalitas.....	48
3.6.2.2	Uji Linearitas.....	49
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.3.1	Uji Multikolinearitas.....	49
3.6.3.2	Uji Heterokedastisitas.....	50
3.6.4	Analisis Regresi Berganda.....	50
3.6.4.1	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)..	52
3.6.4.2	Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	52
3.6.4.3	Analisis Determinasi (R^2).....	53
4.1	Deskripsi Unit Analisis	55
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
4.2.1	Hasil Pengujian Instrumen	55
4.2.1.1	Uji Validitas	55
4.2.1.2	Uji Reliabilitas	57
4.2.2	Analisis Deskriptif	58
4.2.3	Uji Asumsi Dasar	67
4.2.3.1	Uji Normalitas	67
4.2.3.2	Uji Linieritas	68

4.2.4	Uji Asusmsi Kalasik	69
4.2.4.1	Uji Multikolinearitas	69
4.2.4.2	Uji Heterokedastisitas	70
4.2.5	Uji Hipotesis	71
4.2.5.1	Persamaan Regresi Linear Berganda	71
4.2.5.2	Uji t (Uji Parsial)	72
4.2.5.3	Uji F (Uji Simultan)	73
4.2.5.4	Determinasi	74
4.2.5.5	Implikasi Manajerial	75
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Persetujuan Seminar Proposal
- Lampiran 2 : Surat Persetujuan Seminar Hasil
- Lampiran 3 : Surat Persetujuan Sidang Skripsi
- Lampiran 4 : Tabel Alasan Pelanggan Tidak Menggunakan Jasa
PT. Widya Trans Cargo
- Lampiran 5 : Kuesioner
- Lampiran 6 : Hasil Jawaban Kuesioner
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Dan Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Uji Linearitas
- Lampiran 9 : Uji Multikolinearitas Dan Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10 : Uji Hipotesis Dan Uji t (Parsial)
- Lampiran 11 : Uji f Dan Determinasi

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Daftar Jumlah <i>Container</i> Tahun 2011-2012.....	5
1.2	Daftar Perusahaan Yang Memutuskan Hubungan Kerja dengan PT. Widya Trans Cargo	6
2.1	Perbandingan Peneliti Terdahulu.....	34
3.1	Daftar Pelanggan PT Widya Trans Cargo Jabodetabek ...	39
3.2	Daftar Pelanggan PT Widya Trans Cargo Luar Jabodetabek	40
3.3	Daftar Pelanggan PT Widya Trans Cargo Luar Jawa	41
3.4	Operasional Variabel.....	43
4.1	Hasil Uji Validitas	56
4.2	Hasil Uji Reliabilitas	57
4.3	Hasil Analisis Variabel Kualitas Layanan.....	58
4.4	Hasil Analisis Variabel Kepercayaan Pelanggan	63
4.5	Hasil Analisis Variabel Loyalitas Pelanggan.....	65
4.6	<i>One-sample Kolmogorov-Smirnov test</i>	68
4.7	Anova Tabel.....	69

4.8	Uji Multikolinearitas.....	70
4.9	Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.10	Koefisien Variabel Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
4.11	Uji F Variabel Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	73
4.12	Koefisien Determinasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	74