

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah	5
E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORETIK	
A. Deskripsi Konseptual	
1. Kepuasan Pelanggan (Variable Y)	7
2. Kepercayaan (Variable X)	16
B. Hasil Penelitian Relevan	19
C. Kerangka Teoretik	21
D. Perumusan Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian	23
2. Waktu Penelitian	23
C. Metode Penelitian	
1. Metode	24
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	25
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	25
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Kepuasan Pelanggan (Variable Y)	
a. Definisi Konseptual	27

b. Definisi Operasional.....	27
c. Kisi-kisi Instrumen kepuasan pelanggan	27
d. Validasi Instrumen kepuasan pelanggan	29
2. Kepercayaan (Variable X)	
a. Definisi Konseptual.....	32
b. Definisi Operasional.....	32
c. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan	32
d. Validasi Instrumen Kepercayaan..	34
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	37
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ($Y - \hat{Y}$).....	38
b. Uji Linearitas Regresi.....	38
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	39
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	40
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	41
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	
1. Kepuasan Pelanggan (Variable Y)	44
2. Kepercayaan (Variable X)	47
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi	50
2. Pengujian Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ..	52
b. Uji Linearitas Regresi	52
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	53
C. Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan	59
B. Implikasi	59
C. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63
RIWAYAT HIDUP	119

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel III.1	Data Survey Awal	26
Tabel III.2	Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) . . .	28
Tabel III.3	Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	28
Tabel III.4	Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan (Variabel X)	33
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan	34
Tabel III.6	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi	40
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)...	45
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Dimensi Kepuasan Pelanggan	47
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Kepercayaan (Variabel X)	48
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator Kepercayaan	50
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X....	52
Tabel IV.6	Anava Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Kepercayaan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	54
Tabel IV.6	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar IV.1	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)	46
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kepercayaan (Variabel X)	49
Gambar IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 49,76 + 0,52 X$	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di RW 02 Kelurahan Bojong Sari kecamatan kedung Waringin di Bekasi	63
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian di RW 02 Kelurahan Bojong Sari kecamatan kedung Waringin di Bekasi.....	64
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba Variabel Y	65
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel Y	67
Lampiran 5	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	68
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	69
Lampiran 7	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y	70
Lampiran 8	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Variabel Y.....	71
Lampiran 9	Kuesioner Uji Coba Variabel X	72
Lampiran 10	Skor Uji Coba Variabel X	74
Lampiran 11	Data Perhitungan Validitas Variabel X	75
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir Variabel X.....	76
Lampiran 13	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X	77

Lampiran 14	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Variabel X.....	78
Lampiran 15	Kuesioner Uji Final Variabel Y.....	79
Lampiran 16	Kuesioner Uji Final Variabel X.....	81
Lampiran 17	Data Mentah Variabel Y.....	83
Lampiran 18	Data Mentah Variabel X.....	84
Lampiran 19	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	85
Lampiran 20	Data Mentah Variabel X dan Y.....	86
Lampiran 21	Proses Penghitungan Grafik Histogram Variabel X.....	87
Lampiran 22	Proses Penghitungan Grafik Histogram Variabel X.....	88
Lampiran 23	Grafik Histogram Variabel X	89
Lampiran 24	Grafik Histogram Variabel Y	90
Lampiran 25	Tabel Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y.....	91
Lampiran 26	Perhitungan Rata – rata, Varians Dan Simpangan Baku...	92
Lampiran 27	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana	93
Lampiran 28	Grafik Persamaan Regresi	94
Lampiran 29	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi.....	95
Lampiran 30	Tabel Perhitungan Rata –rata, Varians dan Simpangan Baku $Y = 49,76 + 0,52 X$	96
Lampiran 31	Perhitungan Rata – rata, Varians Dan Simpangan Baku $Y = 49,76 + 0,52 X$	97

Lampiran 32	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X	
	Regresi $Y = 49,76 + 0,52 X$	98
Lampiran 33	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	
	Regresi $Y = 49,76 + 0,52 X$	99
Lampiran 34	Perhitungan JK	100
Lampiran 35	Perrhitungan Uji Keberartian Regresi	101
Lampiran 36	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	102
Lampiran 37	Tabel Anava.....	103
Lampiran 38	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment.....	104
Lampiran 39	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji – t).	105
Lampiran 40	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	106
Lampiran 41	Skor Dimensi Dominan Variabel Y	107
Lampiran 42	Skor Indikator Dominan Variabel X	108
Lampiran 43	Tabel Penentuan Jumlah Sampel.....	109
Lampiran 44	Tabel Nilai – nilai r Product Moment dari Pearson	110
Lampiran 45	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	111
Lampiran 46	Tabel Kurva Normal Presentase	112
Lampiran 47	Tabel Distribusi t	113
Lampiran 48	Tabel Distribusi f.....	114
Lampiran 49	Responden Uji Coba.....	117
Lampiran 50	Responden Uji Final	118