

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitin.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
1. Secara Teoretis .....	12
2. Secara Praktis .....	12
<b>BAB II. KAJIAN TEORETIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual.....	13
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	13
2. Ciri-ciri Loyalitas Pelanggan.....	15
3. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	15
4. Macam-macam Loyalitas Pelanggan.....	16
5. Pengertian Kualitas Layanan .....	17
6. Dimensi Kualitas Layanan.....	18
7. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	19
8. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
9. Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	21
10. Pengertian Kepercayaan .....	21
B. <i>Review</i> Penelitian Relevan .....	22

C. Kerangka Pemikiran .....	40
D. Model Penelitian.....	41
E. Hipotesis Penelitian .....	41

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	
43 .....	
B. Metode Penelitian .....	43
C. Populasi dan Sampel.....	44
1. Populasi .....	44
2. Sampel .....	44
D. Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	46
1. Variabel <i>Dependen</i> .....	46
2. Variabel <i>Intervening</i> .....	47
3. Variabel <i>Independen</i> .....	47
E. Skala Pengukuran .....	49
F. Teknik Pengumpulan Data .....	49
G. Teknik Analisis Data .....	50
1. Analisis Deskriptif.....	50
2. Uji Validitas.....	51
3. Uji Reliabilitas .....	53
H. Uji Hipotesis .....	53
1. <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	53
2. Uji Kesesuaian Model .....	55

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskriptif Unit Analisis.....	58
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	59
3. Karakteristik Responden berdasarkan Status .....	59
4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan .....	60

5. Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran .....	61
B. Analisis Deskriptif .....	61
1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
2. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	63
3. Variabel Kepercayaan.....	64
4. Variabel Loyalitas Pelanggan .....	65
C. Teknis Analisis Data .....	66
1. Uji Instrumen.....	66
<b>BAB V. KESIMPULAN IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan.....	79
B. Implikasi Praktis .....	81
C. Saran .....	83
1. Saran Teoretis .....	83
2. Saran Praktis .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>88</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>143</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel II.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel III.1	Variabel Operasional .....	46
Tabel III.2	Skala Likert.....	48
Tabel III.3	Kategori Skor Jawaban .....	50
Tabel III.4	<i>Goodness of Fit Indices</i> .....	56
Tabel IV.1	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1) .....	61
Tabel IV.2	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (X2) .....	62
Tabel IV.3	Nilai Analisis Deskriptif Kepercayaan (Y) .....	63
Tabel IV.4	Nilai Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan (Z) .....	64
Tabel IV.5	Uji Validitas .....	66
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel IV.7	<i>Second Order</i> Kualitas Pelayanan .....	69
Tabel IV.8	<i>Second Order</i> Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel IV.9	<i>Second Order</i> Kepercayaan .....	71
Tabel IV.10	<i>Second Order</i> Loyalitas Pelanggan.....	72
Tabel IV.11	<i>Goodness of Fit Full Model SEM</i> .....	73
Tabel IV.12	Rangkuman Analisis Path.....	74

## DAFTAR GAMBAR

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar I.1 <i>Indonesia Top Online Channels</i> .....	4
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran .....	41
Gambar IV.1 Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar IV.2 Usia Responden .....	58
Gambar IV.3 Status Responden .....	58
Gambar IV.4 Pendidikan Responden.....	59
Gambar IV.5 Pengeluaran Perbulan Responden.....	60
Gambar IV.6 Model Kualitas Pelayanan .....	68
Gambar IV.7 Model Kepuasan Pelanggan.....	69
Gambar IV.8 Model Kepercayaan .....	70
Gambar IV.9 Model Loyalitas Pelanggan.....	71
Gambar IV.10 <i>Full Model SEM</i> .....	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	88
Lampiran 2. CFA .....	93
Lampiran 3. Syn Tax.....	110
Lampiran 4. Uji Validitas dan Uji Variabel .....	131

## **BAB I**