

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
2.1.1 Manfaat Teoritis.....	7
2.1.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Batasan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Kualitas Produk.....	11
2.2.2 Kualitas Layanan	12
2.2.3 Kepercayaan.....	14
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	16
2.3 Kerangka Konseptual.....	18
2.4 Model Analisis.....	19
2.5 Hipotesis	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Populasi dan Sampel.....	21
3.2.1	Populasi.....	21
3.2.2	Sampel.....	21
3.3	Definisi Operasional Variabel	22
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5	Analisis Data.....	25

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Hasil Penelitian.....	28
4.1.1	Karakteristik Responden.....	28
4.1.2	Deskriptif Variabel Penelitian	29
4.2	Hasil Analisis Data	32
4.2.1	Evaluasi Outer Model	32
4.2.2	Inner Model.....	35
4.3	Diskusi	38
4.3.1	Kualitas Produk Merupakan Faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan Di Alam Jaya.....	38
4.3.2	Kualitas Layanan Merupakan Faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan Di Alam Jaya.....	39
4.3.3	Kepercayaan Merupakan Faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan Di Alam Jaya.....	40
4.3.4	Kepuasan Merupakan Faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan Di Alam Jaya.....	41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran	43

DAFTAR PUSTAKA	47
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Survey Awal Kepada 10 Konsumen.....	3
Tabel 1.2	Tabel Kegiatan Pemilik dengan Relasi dan Konsumen.....	4
Tabel 3.1	Kategori Penilaian.....	25
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Dan Lama Menjadi Pelanggan	28
Tabel 4.2	<i>Descriptive Statistics</i>	30
Tabel 4.3	<i>Result For Outer Loadings</i>	32
Tabel 4.4	<i>Cross Loading</i>	34
Tabel 4.5	<i>Composite Relibility</i>	34
Tabel 4.6	R-square	35
Tabel 4.7	Tabel Estimate for Path Coefficients	37
Tabel 4.8	Implikasi Managerial Berdasarkan Variabel Kualitas Produk (X_1)	38
Tabel 4.9	Implikasi Managerial Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan (X_2)	40
Tabel 4.10	Implikasi Managerial Berdasarkan Variabel Kepercayaan (X_3)....	41
Tabel 4.11	Implikasi Managerial Berdasarkan Variabel Kepuasan (X_4).....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	18
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	19
Gambar 3.1 Model Struktur Analisis Faktor	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner	A-1
Lampiran B	Data Pendukung Fenomena.....	B-1
Lampiran C	Data Jawaban Responden.....	C-1
Lampiran D	Output Deskriptif	D-1
Lampiran E	Output PLS.....	E-1

