

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Pemasaran	12
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.3 Kepercayaan Pelanggan	14
2.3.1 Dimensi Kepercayaan Pelanggan.....	14
2.4 Loyalitas Pelanggan	15
2.4.1 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	16
2.6 Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	17
2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen	17
2.8 Penelitian Terdahulu	18
2.9 Kerangka Pemikiran	28
2.10 Hipotesis Penelitian.....	29
2.11 Ruang Lingkup Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30

3.2 Operasional Variabel.....	31
3.2.1 Skala Pengukuran.....	35
3.3 Tahapan Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel.....	37
3.5 Teknik Sampling	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	38
3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6.2 Sumber Data.....	38
3.7 Uji Keabsahan Data.....	38
3.7.1 Uji Validitas.....	38
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.8 Teknik Analisis Data.....	43
3.8.1 Analisis Deskriptif	43
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.8.3 Analisis Linear Berganda.....	46
3.9 Uji Hipotesis	47
3.9.1 Uji T	47
3.9.2 Uji F.....	48
3.9.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	49
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	52
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk Freezy Cake Dalam Sebulan.....	53
4.2 Analisis Deskriptif.....	53
4.2.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	53
4.2.2 Analisis Deskriptif Kepercayaan.....	58
4.2.3 Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	60
4.3 Hasil Penelitian.....	63
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	63

4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.3.3 Uji F.....	69
4.3.4 Uji T	69
4.3.5 Koefisien Determinasi	71
4.3.6 Metode Successive Interval (MSI)	72
4.4 Pembahasan.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81