

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Kegunaan Penelitian.....	20
1.5.1 Kegunaan Teoritis	20
1.5.2 Kegunaan Praktis	20
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	20
1.7 Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Pemasaran	22
2.1.2 <i>Consumer Satisfaction</i>	22
2.1.3 <i>Consumer Trust</i>	24
2.1.4 <i>Consumer Loyalty</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.2.1 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional.....	26
2.2.2 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional	30
2.2.3 Penelitian Terdahulu Skripsi	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Hubungan antar Variabel.....	38

2.4.1	Hubungan <i>Consumer Satisfaction</i> terhadap <i>Consumer Trust</i>	38
2.4.2	Hubungan <i>Consumer Trust</i> terhadap <i>Consumer Loyalty</i>	39
2.4.3	Hubungan <i>Consumer Satisfaction</i> terhadap <i>Consumer Loyalty</i>	39
2.4.4	Hubungan <i>Consumer Satisfaction</i> terhadap <i>Consumer Loyalty</i> melalui <i>Consumer Trust</i>	40
2.5	Hipotesis Penelitian.....	40
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		42
3.1	Jenis Penelitian.....	42
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	42
3.2.1	Operasional Variabel	42
3.2.2	Skala Pengukuran.....	45
3.3	Tahapan Penelitian	46
3.4	Populasi dan Sampel	46
3.4.1	Populasi	46
3.4.2	Sampel.....	47
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.5.1	Data Primer	50
3.5.2	Data Sekunder	50
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.6.1	Uji Validitas.....	51
3.6.2	Uji Reliabilitas	53
3.7	Teknik Analisis Data	54
3.7.1	Analisis Deskriptif	54
3.7.2	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	56
3.7.3	<i>Partial Least Square</i> (PLS)	57
3.7.4	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	57
3.7.5	Pengukuran Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	59
3.7.6	Uji Hipotesis	61
3.7.7	Uji Mediasi.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Pengumpulan Data	64

4.2	Karakteristik Responden	64
4.3	Hasil Penelitian	68
4.3.1	Analisis Deskriptif	68
4.3.2	Analisis SEM-PLS	78
4.3.3	Uji Hipotesis dan Uji Mediasi.....	85
4.4	Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan	88
4.4.1	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	88
4.4.2	Pembahasan Hipotesis.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....		96
LAMPIRAN.....		109