

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Oek Penelitian	1
1.1.1 Profil perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Visi Misi Perusahaan.....	2
1.1.4 Produk Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	23
1.4 Tujuan Penelitian	24
1.5 Manfaat Penelitian	24
1.5.1 Manfaat Praktis	24
1.5.2 Manfaat Teoritis	25
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	27
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	27
2.1.1 Pemasaran	27
2.1.2 Perilaku konsumen	28
2.1.3 Product Quality (Kualitas Produk).....	30
2.1.4 Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)	33
2.1.5 Customer Trust (Kepercayaan Pelanggan).....	36
2.1.6 Hubungan Antar variabel	38
2.1.7 Hubungan Product Quality Terhadap Customer Satisfaction	38
2.1.8 Hubungan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction.....	39
2.1.9 Hubungan Product Quality terhadap Customer Trust.....	39
2.1.10 Hubungan Product Quality Terhadap Customer Satisfaction dengan Customer Trust sebagai Mediasi	40
2.1.11 Penelitian Terdahulu	41
2.2 Kerangka Pemikiran.....	47
2.3 Hipotesis.....	48
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	48
BAB III.....	50

METODE PENELITIAN	50
3.1 Jenis Penelitian.....	50
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	50
3.2.1 Operasional Variabel.....	50
3.2.2 Skala Pengukuran.....	55
3.3 Tahapan Penelitian	56
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Pengumpulan Data	58
3.5.1 Data Primer	58
3.5.2 Data Sekunder	59
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.6.1 Uji Validitas	59
3.6.2 Uji Reliabilitas	61
3.7 Teknik Analisis Data.....	63
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	63
3.7.4 Model Struktural (Inner Model).....	68
4.1 Pengujian Hipotesis.....	69
BAB IV	70
METODE PENELITIAN	70
4.1 Pengumpulan Data	70
4.2 Karakteristik Responden	70
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	72
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	74
4.3 Hasil Data Screening dan Cleaning.....	75
4.3.1 Deteksi Outlier	75
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	77
4.4 Analisis deskriptif	80
4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Product Quality	80
4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfacion	89
4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Customer Trust.....	92
4.5 Hasil Penelitian	96
4.4.2 Hasil Pengukuran Model (Outer Model).....	96
4.4.3 Convergent Validity	97
4.5.3 Discriminant Validity	99
4.5.4 Composite Reliability.....	101

4.5.5 Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model)	102
4.6 Uji Hipotesis.....	106
4.7 Pembahasan Penelitian.....	108
4.7.1 Pembahasan Karakteristik Responden	108
4.7.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	108
4.7.3 Pembahasan Uji Hipotesis.....	109
BAB V.....	111
KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran.....	112
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	112
5.2.2 Saran Bagi Akademisi.....	113
DAFTAR PUSTAKA	115