

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	9
1. <i>Trust</i>	9
2. <i>Service Quality</i>	15
3. <i>Price</i>	19
4. Loyalitas Pelanggan	24
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Berfikir	35
D. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
B. Sumber Data	39
C. Populasi dan Sampel	40
D. Instrumen Penelitian	42
E. Variabel Penelitian.....	42
F. Definisi Operasional	43
G. Teknik Pengumpulan Data.....	45
H. Uji Instrumen Penelitian	46
I. Uji Asumsi Klasik	47
J. Analisis Data	49
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	52

1. Gambaran Objek Penelitian.....	52
2. Gambaran Umum Responden	55
3. Deskripsi Data Penelitian	56
4. Analisis Data Penelitian	61
B. Pembahasan dan Analisis.....	72
1. Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	72
2. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	73
3. Pengaruh <i>Price</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4. Pengaruh <i>Trust, Service Quality</i> dan <i>Price</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
C. Penutup	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2.2 Kerangka Berfikir	35
Tabel 3.1 Variabel Operasional	43
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	54
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Kuesioner.....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.8 Grafik Histogram	64
Tabel 4.9 Grafik P-P Plot.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov.....	65
Tabel 4.11 Hasil Multikolinieritas	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser	68
Tabel 4.14 Hasil Uji T	69
Tabel 4.15 Hasil Uji T Secara Parsial.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71