

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR PUSTAKA	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Identifikasi Masalah	14
1.3. Batasan Masalah	16
1.4. Rumusan Masalah	17
1.5. Tujuan Penelitian.....	17
1.5.1. Tujuan Umum	17
1.5.2. Tujuan Khusus	17
1.6. Manfaat Penelitian.....	17
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	17
1.6.2. Manfaat Praktis	18

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.1. Definisi Loyalitas Pelanggan	19
2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.3. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	22
2.1.4. Klasifikasi Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.5. Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	24
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	25
2.2.2. Kriteria Kepuasan Konsumen	26
2.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.4. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3. Kepercayaan Merek.....	30
2.3.1. Definisi Kepercayaan Merek	30
2.3.2. Dimensi-dimensi Kepercayaan Merek.....	32
2.3.3. Faktor Pendorong Timbulnya Kepercayaan Merek.....	33
2.3.4. Manfaat Kepercayaan Merek.....	34
2.4. Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.5. Kerangka Konseptual	38
2.6. Hipotesis	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian.....	40
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian	41
3.2.1. Variabel Independent (X).....	41
3.2.2. Variabel Dependent (Y).....	41
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
3.4. Subyek Penelitian	47
3.4.1. Populasi.....	47

3.4.2. Sampel.....	47
3.5. Teknik Pengumpulan Data	49
3.6. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	49
3.6.1. Validitas Alat Ukur	49
3.6.2. Reliabilitas Alat Ukur	53
3.7. Analisis Data	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
4.2. Gambaran Umum Subyek Penelitian	57
4.3. Pelaksanaan Penelitian	60
4.3.1. Persiapan Penelitian	60
4.3.2. Pelaksanaan Uji Coba Alat Ukur	63
4.3.3. Pelaksanaan Penelitian.....	64
4.4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	64
4.4.1. Validitas Item.....	64
4.4.2. Reliabilitas Alat Ukur	67
4.4.3. Deskripsi Data Penelitian.....	69
4.4.4. Analisis Uji Asumsi	70
4.4.5. Analisis Regresi Berganda.....	73
4.5. Pembahasan	76

BAB V KESIMPULAN DAN KESIMPULAN

5. 1. Kesimpulan.....	85
5. 2. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	88
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pelanggan Travel Cipaganti Cabang Surabaya	11
Tabel 3.1. Skala Pengukuran Pernyataan Favorable dan Unfavorable	49
Tabel 3.2. Penilaian dari Professional Judgment Skala Loyalitas Pelanggan, Skala Kepuasan Pelanggan, dan Skala Kepercayaan Merek.....	51
Tabel 3.3. Blueprint Skala Loyalitas Pelanggan Travel Sebelum Uji Reliabilitas	51
Tabel 3.4. Blueprint Skala Kepuasan Pelanggan Travel Sebelum Uji Reliabilitas	52
Tabel 3.5. Blueprint Skala Kepercayaan Merek Travel Sebelum Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.1. Subyek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2. Subyek Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3. Subyek Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4. Saran atau Masukan dari Profesional Judgement	62
Tabel 4.5. Blueprint Skala Loyalitas Pelanggan.....	65
Tabel 4.6. Blueprint Skala Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.7. Blueprint Skala Kepercayaan Merek	66
Tabel 4.8. Deskripsi Data Statistik.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	38
Gambar 3.1. Skema Arah dan Hubungan Antar Variabel.....	41
Gambar 4.1. Distribusi Subyek Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar 4.2. Distribusi Subyek Berdasarkan Usia.....	59
Gambar 4.3. Distribusi Subyek Berdasarkan Pekerjaan	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pernyataan Judges	89
Lampiran B Ijin Penelitian	93
Lampiran C Data Hasil Penelitian	94
Lampiran D Skor Masing-Masing Subjek	101
Lampiran E Kuisisioner	110
Lampiran F Validitas dan Reliabilitas Aitem	125
Lampiran G Uji Normalitas	138
Lampiran H Uji Linearitas	139
Lampiran H Uji Multikolinieritas	140
Lampiran H Uji Autokorelasi	141
Lampiran H Uji Homokedastisitas	141
Lampiran I Analisis Regresi Berganda	142