

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka	11
B. Landasan Teori	15
1. Kepuasan	15
2. Kepercayaan	24
3. Loyalitas Konsumen	30
4. Perilaku Konsumen	35
C. Kerangka Berpikir	39
D. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	44

B. Metode Penentuan Sampel.....	44
1. Populasi	44
2. Sampel.....	45
C. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Wawancara	46
2. Dokumentasi.....	47
D. Jenis data dan Sumber	48
1. Data primer	48
2. Data Sekunder.....	48
E. Operasional Variabel Penelitian.....	49
F. Analisis Data	50
1. Uji validitas	50
2. Uji Reliabilitas.....	51
G. Analisis Asumsi Klasik.....	52
1. Uji normalitas	52
2. Uji multikolinearitas	52
3. Uji heteroskedastisitas.....	53
H. Uji Regresi Linear	53
1. Regresi Linear Sederhana.....	54
2. Analisis regresi linear berganda.....	55
I. Analisis Uji Determinasi (R)	56
1. Uji Parsial (t).....	56
2. Uji simultan (F)	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	58

B. Hasil Penelitian	62
1. Identitas Responden	62
C. Analisis Data	65
D. Analisis Asumsi Klasik.....	69
E. Uji regresi linear	71
F. Pembahasan.....	81
1. Pengaruh kepuasan terhadap loyaitas konsumen di Rabbani Dipatiukur Bandung	82
2. Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas konsumen di Rabbani Dipatiukur Bandung.....	84
3. Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen di Rabbani Dipatiukur Bandung.....	86
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	93
RIWAYAT HIDUP	103