

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
ABSTRAKSI	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Studi Pustaka	5
2.1.1 Teknik Pengumpulan Data	5
2.1.2 Jenis Data	6
2.1.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	6
2.1.4 Teknik Analisis Data.....	9
2.1.5 Instrument atau alat ukur penelitian.....	9
2.1.5.1 Uji Validitas	9
2.1.5.2 Uji Reliabilitas	10
2.1.6 Variabel Penelitian.....	11
2.1.7 <i>Relationship marketing</i> /pemasaran relasional.....	12
2.1.8 Empati	12
2.1.9 <i>Service</i> /Timbal Balik	12
2.1.10 Komitmen	12
2.1.11 Kepercayaan	13
2.1.12 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.13 Uji Asumsi Klasik.....	13
2.1.14 Analisis Linear Berganda	15
2.1.15 Uji Hipotesis	16
2.2 Studi Literatur	17
2.3 Kerangka Pikir Penelitian	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.4 Karangka Hipotesis	24
3.5 Metodologi Pengumpulan Data	25
3.6 Pengujian Instrumen	29
3.7 Variabel Penelitian.....	29
3.8 Pengujian Asumsi Klasik	29
3.9 Pengujian Analisis Linear Berganda	30
3.10 Pengujian Hipotesis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Analisis Data	31
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	31
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	39
4.4 Uji Analisis Linear Berganda	41
4.5 Pembahasan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karangka Pikir Penelitian	22
Gambar 3.1 Karangka Hipotesis	24
Gambar 4.1 Pengujian Normalitas.....	39
Gambar 4.2 Pengujian Heteroskedastisitas	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skala <i>Likert</i> Penelitian	6
Tabel 2.2 Studi Literatur Penelitian	21
Tabel 3.1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Empati.....	26
Tabel 3.2. Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Service</i> /Timbal balik.....	27
Tabel 3.3. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Komitmen	27
Tabel 3.4. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	28
Tabel 3.5. Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan.....	28
Tabel 4.1. Validitas Variabel Empati	32
Tabel 4.2. Validitas Variabel <i>Service</i> /Timbal-Balik	33
Tabel 4.3. Validitas Variabel Komitmen.....	34
Tabel 4.4. Validitas Variabel Kepercayaan	35
Tabel 4.5. Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	36
Tabel 4.6. Hasil Reliabilitas Variabel Empati	37
Tabel 4.7. Hasil Reliabilitas Variabel <i>Service</i> /Timbal-Balik	37
Tabel 4.8. Hasil Reliabilitas Variabel Komitmen.....	38
Tabel 4.9. Hasil Reliabilitas Variabel Kepercayaan	38
Tabel 5.0. Hasil Reliabilitas Variabel Loyalitas Pelanggan	38
Tabel 5.1. Hasil Pengujian Multikolinearitas	41
Tabel 5.2. Regresi Linear Berganda.....	42
Tabel 5.3. Penjelasan Hasil Uji T	43
Tabel 5.4. Persamaan Hasil Penelitian.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	50
Lampiran 2.....	54
Lampiran 3.....	64
Lampiran 4.....	65
Lampiran 5.....	66
Lampiran 6.....	67
Lampiran 7.....	68
Lampiran 8.....	69
Lampiran 9.....	73
Lampiran 10.....	74
Lampiran 11.....	75
Lampiran 12.....	78