

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| KATA PENGANTAR.....  | v    |
| ABSTRACT .....   | vii  |
| DAFTAR ISI .....   | viii |
| DAFTAR GAMBAR.....   | x    |
| DAFTAR TABEL .....   | xi   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xii  |
| BAB I.....   | 1    |
| A.    Latar Belakang Masalah .....                           | 1    |
| B.    Identifikasi Masalah.....                              | 8    |
| C.    Ruang Lingkup.....                                     | 9    |
| D.    Perumusan Masalah.....                                 | 9    |
| E.    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                     | 10   |
| F.    Kerangka Penulisan.....                                | 11   |
| BAB II.....  | 13   |
| A.    Landasan Teori.....                                    | 13   |
| 1.    Trust.....   | 14   |
| 2.    Product Quality.....                                   | 15   |
| 3.    Desain Produk.....                                     | 15   |
| 4.    Time Delivery.....                                     | 16   |
| 5.    Kepuasan Pelanggan (satisfaction).....                 | 17   |
| B.    Kaitan Antar Variabel.....                             | 18   |
| C.    Penelitian Terdahulu.....                              | 20   |
| D.    Kerangka Pemikiran.....                                | 24   |
| E.    Hipotesis Penelitian.....                              | 27   |
| BAB III.....   | 28   |
| A.    Jenis dan Periode Penelitian.....                      | 28   |
| B.    Sumber dan Pengumpulan Data.....                       | 28   |
| C.    Populasi dan Sampel Penelitian.....                    | 29   |
| D.    Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel..... | 29   |
| E.    Teknik Analisis Data.....                              | 34   |
| F.    Pengujian Hipotesis Penelitian.....                    | 38   |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| BAB IV.....                           | 39 |
| A.    Profil Responden.....           | 39 |
| B.    Deskripsi Objek Penelitian..... | 42 |
| C.    Hasil Analisis Data.....        | 47 |
| D.    Hasil Pengujian Hipotesis.....  | 54 |
| E.    Pembahasan.....                 | 56 |
| BAB V.....                            | 60 |
| A.    Kesimpulan.....                 | 60 |
| Daftar Pustaka.....                   | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | Infografis Pertumbuhan Properti Nasional Tahun 2019.....                    | 2  |
| Gambar 1.2 | Pertumbuhan Ekonomi Kota Tangerang .....                                    | 3  |
| Gambar 1.3 | Indeks Harga Properti Gabungan di Kota Tangerang Tahun 2017 – 2021<br>..... | 4  |
| Gambar 2.1 | Model Penelitian.....   | 26 |
| Gambar 4.1 | Foto Springwood Residence .....   | 39 |
| Gambar 4.2 | Hasil Pengolahan Data Dengan Eliminasi Indikator .....                      | 50 |

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1  | Penelitian Terdahulu.....   | 21 |
| Tabel 3.1  | Operasional Variabel <i>Trust</i> .....   | 30 |
| Tabel 3.2  | Operasional Variabel <i>Product Quality</i> .....   | 31 |
| Tabel 3.3  | Operasional Variabel Desain Produk .....  | 32 |
| Tabel 3.4  | Operasional Variabel <i>Time Delivery</i> .....   | 33 |
| Tabel 3.5  | Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan .....   | 33 |
| Tabel 4.1  | Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 40 |
| Tabel 4.2  | Profil Responden Berdasarkan Usia.....  | 40 |
| Tabel 4.3  | Profil Responden Berdasarkan Lokasi .....   | 41 |
| Tabel 4.4  | Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....   | 41 |
| Tabel 4.5  | Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 42 |
| Tabel 4.6  | Tanggapan Responden Mengenai <i>Trust</i> .....   | 43 |
| Tabel 4.7  | Tanggapan Responden Mengenai <i>Product Quality</i> .....                                       | 44 |
| Tabel 4.8  | Tanggapan Responden Mengenai Desain Produk.....   | 45 |
| Tabel 4.9  | Tanggapan Responden Mengenai <i>Time Delivery</i> .....   | 46 |
| Tabel 4.10 | Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan .....   | 47 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji AVE .....   | 48 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji <i>Loading Factors</i> .....  | 49 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Fornell-Larcker <i>Criterion</i> .....  | 50 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji <i>Cross Loadings</i> .....   | 51 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....                        | 52 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji <i>R-Squared</i> .....  | 52 |
| Tabel 4.17 | Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> atau <i>Cross-Validated Redundancy (Q<sup>2</sup>)</i> .. | 53 |
| Tabel 4.18 | Hasil Perhitungan <i>Path Coefficient</i> .....   | 54 |
| Tabel 4.19 | Hasil Pengujian Hipotesis.....  | 54 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran A Data Kuesioner Sampel Penelitian..... | 65 |
| Lampiran B Hasil Olah Data.....                  | 66 |