

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
HALAMAN MOTTO	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan dan Manfaat.....	10
1.6 Kerangka Penulisan	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.2 Definisi Konseptuan Variabel Penelitian	14
2.2.1 <i>Customer Trust</i>	14
2.2.2 <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.2.3 <i>Customer Experience</i>	16
2.2.4 <i>Service Quality</i>	17
2.2.5 <i>Customer Loyalty</i>	19
2.3 Penelitian Terdahulu	20

2.4 Kaitan antar Variabel	21
2.4.1 Pengaruh <i>Customer Trust</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	21
2.4.2 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	22
2.4.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	23
2.4.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i>	24
2.5 Kerangka Penelitian	25
2.6 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis dan Periode Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.3 Sumber dan Pengumpulan Data	28
3.4 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	29
3.5 Metode Analisis Data	34
3.6 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	37
BAB IV.....	38
HASIL DAN PENELITIAN	38
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian	38
4.2 Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.3 Hasil Uji Asumsi dan Analisis Data.....	50
4.3.1 Pengujian <i>Outer Model</i>	51
4.3.2 Pengujian <i>Inner Model</i>	56
4.4 Uji Hipotesis	58
4.5 Pembahasan.....	60
4.5.1 Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	60
4.5.2 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	61
4.5.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	62
4.5.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	62

BAB V	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Keterbatasan Penelitian	65
5.3 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
DAFTAR LAMPIRAN	71
Lampiran 1 Kuisisioner.....	71