

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teoritis.....	10
2.1.1 Kepercayaan.....	10
2.1.1.1 Definisi Kepercayaan	10
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	12
2.1.1.3 Jenis-jenis Kepercayaan.....	13
2.1.1.4 Elemen Penting dan Manfaat Kepercayaan.....	14
2.1.1.5 Indikator Kepercayaan.....	15
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	17
2.1.2.1 Definisi <i>E-Service Quality</i>	17

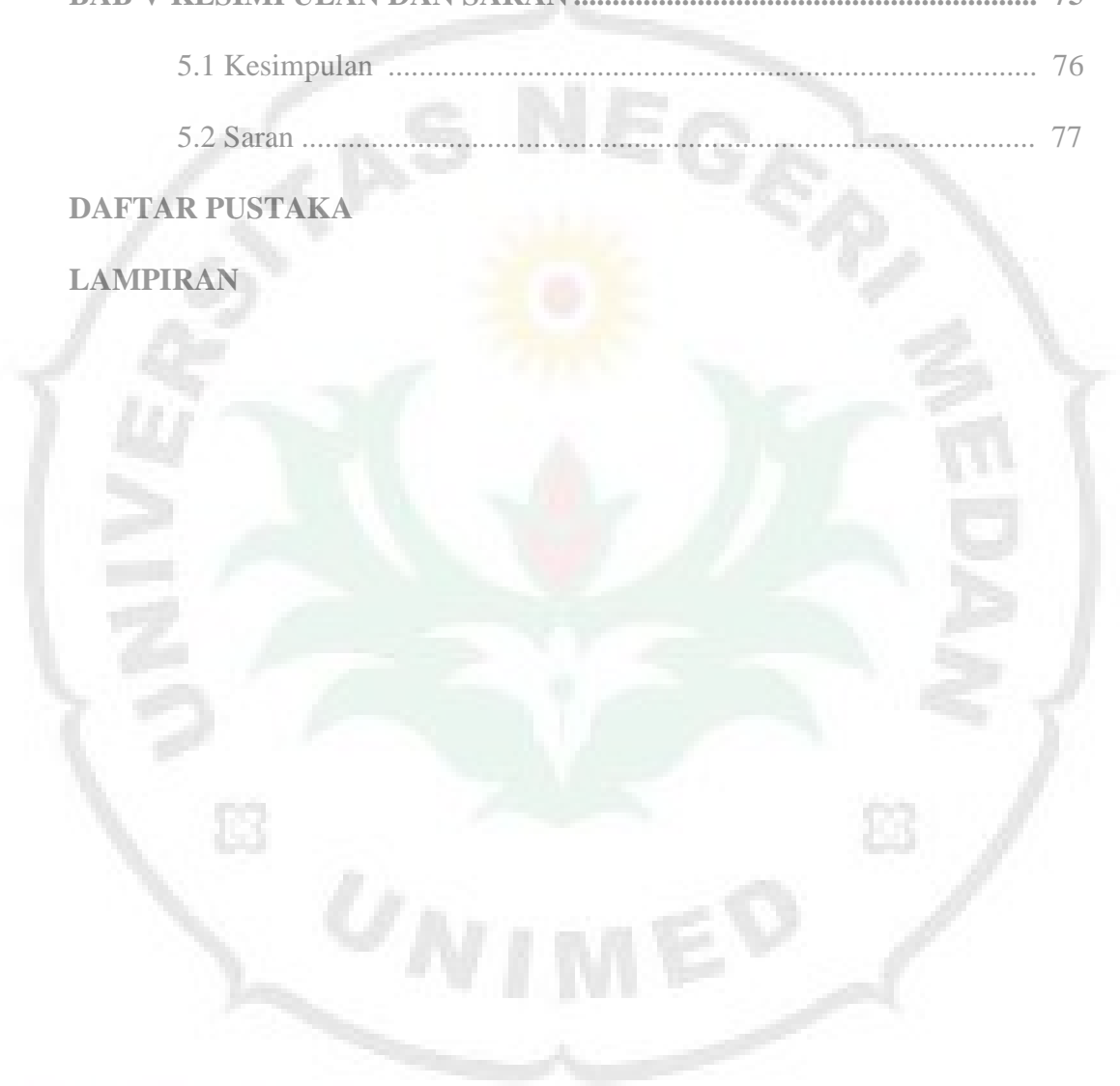
2.1.2.2 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.3 Loyalitas Konsumen.....	23
2.1.3.1 Definisi Loyalitas Konsumen	23
2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen	25
2.1.3.3 Merancang dan Menciptakan Loyalitas Konsumen	26
2.1.3.4 Tahap dan Tipe Loyalitas Konsumen	27
2.1.3.5 Prinsip-prinsip Loyalitas Konsumen	30
2.1.3.6 Mempertahankan Loyalitas Konsumen	31
2.1.4.7 Indikator Loyalitas Konsumen	32
2.2 Penelitian Relevan.....	33
2.3 Kerangka Berpikir.....	38
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Lokasi Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel.....	40
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.3.1 Variabel Penelitian	42
3.3.2 Definisi Operasional.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Uji Instrumen Penelitian	45
3.5.1 Uji Validitas	45
3.5.2 Uji Reliabilitas	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.2 Analisis Regresi Berganda.....	49
3.6.3 Uji Hipotesis	49
3.6.3.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	49
3.6.3.2 Uji T	50
3.6.3.3 Uji Koefisien Determinan	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.1.1 Gambaran Umum Kelurahan Sidorejo.....	52
4.2. Pembahasan Penelitian.....	53
4.2.1 Identifikasi Responden.....	53
4.2.2 Analisis Pernyataan Responden.....	54
4.3. Analisis Data Penelitian	60
4.3.1 Uji Validitas dan Realibilitas	60
4.3.1.1 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Kepercayaan.....	61
4.3.1.2 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel <i>E-service quality</i>	62
4.3.1.3 Uji Validitas dan Realibilitas Variabel Loyalitas konsumen... ..	63
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	64
4.3.2.1 Uji Normalitas	64
4.3.2.2 Uji Multikolinieritas	66
4.3.2.3 Uji Heterokedesitas	67
4.3.3 Analisis Regresi Berganda	68
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis	69
4.3.4.1 Hasil Uji F (Simultan)	69
4.3.4.2 Hasil Uji T (Parsial).....	70
4.3.4.3 Koefisien Determinasi (R Square)	72
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



THE
Character Building
UNIVERSITY