

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
HALAMAN PERSETUJUAN.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
PERNYATAAN KEASLIAN.....	III
MOTTO .....	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	V
PRAKATA.....	VI
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR GAMBAR .....	IX
ABSTRAK.....	X
DAFTAR ISI.....	II
 BAB I 1	
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Identifikasi masalah dan pembatasan masalah .....	11
C. Rumusan masalah .....	11
D. Tujuan penelitian .....	12
E. Hipotesis penelitian.....	12
F. Kegunaan penelitian.....	13
1. Manfaat Teoretis .....	13
2. Manfaat Praktis .....	13
G. Penegasan Istilah.....	14
3. Definisi Konseptual.....	14
4. Definisi Operasional.....	15
 BAB II 16	
LANDASAN TEORI.....	16
A. Deskripsi Teori.....	16
1. Teori Tentang Jasa .....	16

2.	Teori Tentang Kualitas Layanan Jasa .....	20
3.	Teori Tentang Kepuasan .....	24
4.	Teori Tentang kepercayaan .....	27
5.	Teori Tentang komitmen.....	29
6.	Teori Tentang <i>Switching Behaviour</i> .....	30
B.	Penelitian Terdahulu .....	31
C.	Kerangka Konseptual.....	35
<b>BAB III 37</b>		
<b>METODE PENELITIAN..... 37</b>		
A.	Rancangan Penelitian.....	37
1.	Pendekatan penelitian.....	37
2.	Jenis Penelitian.....	38
a.	Variabel yang Diteliti.....	38
B.	Populasi dan Sampel.....	39
C.	Instrumen Penelitian .....	40
1.	Kisi-kisi kuisisioner .....	40
2.	Kuisisioner Penelitian .....	42
D.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
1.	Jenis dan Sumber Data.....	47
2.	Metode Pengumpulan Data .....	48
3.	Instrumen Penelitian.....	49
E.	Analisis Data.....	50
1.	Uji Asumsi Model.....	51
<b>BAB IV 58</b>		
<b>HASIL PENELITIAN..... 58</b>		
A.	DESKRIPSI DATA .....	58
1.	Deskripsi responden .....	59
2.	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
B.	PENGUJIAN HIPOTESIS .....	60
1.	Uji Validitas .....	60
2.	Uji Reliabilitas .....	67

3.	Asumsi Kecukupan Sampel .....	68
4.	Evaluasi Outlier.....	69
5.	Normalitas Data .....	69
6.	Analisis Kesesuaian Model ( <i>Goodness-of-fit</i> ) .....	72
7.	Analisis Koefisien Jalur .....	75
BAB V 79		
PEMBAHASAN .....		79
A.	PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH I.....	79
B.	PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH 2 .....	80
C.	PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH 3 .....	82
D.	PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH 4 .....	84
E.	PEMBAHASAN RUMUSAN MASALAH 5 .....	85
BAB VI 88		
PENUTUP.....		88
A.	KESIMPULAN.....	88
B.	IMPLIKASI .....	88
C.	SARAN.....	90
DAFTAR RUJUKAN .....		90
1.	Lampiran ijin penelitian .....	94
2.	Lampiran instrumen penelitian .....	94
3.	Lampiran tabulasi data .....	94
4.	Lampiran output penelitian .....	100
5.	Lampiran profile lokasi penelitian .....	107