

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
2.1 Pasar <i>Business to Business</i> (B2B) .....	12
2.2 Loyalitas Pelanggan .....	13
2.3 Layanan .....	14
2.4 Kualitas Layanan.....	15
2.5 Kepuasan .....	16
2.6 Keterhubungan .....	17
2.7 Kepuasan Keterhubungan .....	18
2.8 Komitmen.....	20
2.9 Kepercayaan.....	21
2.10 Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	22
2.10.1 Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Keterhubungan ...	22
2.10.2 Pengaruh Kepuasan Keterhubungan pada Loyalitas .....	23
2.10.3 Pengaruh Kepercayaan pada Loyalitas .....	24
2.10.4 Hubungan Komitmen Pelanggan pada Loyalitas.....	25

2.10.5 Hubungan Kepuasan Keterhubungan pada Komitmen dan Kepercayaan.....	25
2.10.6 Hubungan Kepercayaan Pelanggan pada Komitmen.....	26
2.11 Kerangka Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.3 Populasi .....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.4.1 Kualitas Layanan .....	31
3.4.2 Kepuasan Keterhubungan .....	31
3.4.3 Komitmen .....	32
3.4.4 Kepercayaan.....	32
3.4.5 Loyalitas.....	32
3.5 Metode Analisis Data .....	33
3.5.1 SEM PLS .....	34
3.5.2 Evaluasi Model .....	38
3.5.3 Pengujian Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data.....	40
4.1.1 Deskripsi Responden .....	40
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	42
4.2 Analisis Data .....	44
4.2.1 Menilai Outer Model atau <i>Measurement Model</i> .....	45
4.2.2 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	48
4.2.3 Pengujian Hipotesis .....	50
4.3 Pembahasan.....	54
4.3.1 Kualitas Layanan Berpengaruh Positif pada Kepuasan Keterhubungan.....	54
4.3.2 Kepuasan Keterhubungan Berpengaruh Positif pada Loyalitas Pelanggan.....	55
4.3.3 Kepercayaan Berpengaruh Positif pada Loyalitas Pelanggan ..	55

4.3.4	Komitmen Pelanggan Berpengaruh Positif pada Loyalitas Pelanggan.....	56
4.3.5	Kepuasan Keterhubungan Berpengaruh Positif pada Komitmen .....	57
4.3.6	Kepuasan Keterhubungan Berpengaruh Positif pada Kepercayaan.....	57
4.3.7	Kepercayaan Berpengaruh pada Komitmen Pelanggan.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		59
5.1.	Kesimpulan .....	59
5.2.	Implikasi Praktis.....	61
5.3.	Keterbatasan dan Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....		63
LAMPIRAN.....		68