

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kontribusi Penelitian	11
1.5.1 Kontribusi Teoritis	11
1.5.2 Kontribusi Praktis	11
1.6 Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
 BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....	 15
2.1 Retensi Pelanggan	15
2.2 <i>Word-of-Mouth</i>	16
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4 Kepercayaan	17
2.5 Kewajaran Harga	19
2.6 Kualitas Pengiriman	20
2.7 Kajian Penelitian Terdahulu	21
2.8 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.8.1 Pengaruh Kepercayaan Pada Kepuasan Pelanggan	23
2.8.2 Pengaruh Kewajaran Harga Pada Kepuasan Pelanggan	24
2.8.3 Pengaruh Kualitas Pengiriman Pada Kepuasan Pelanggan	25
2.8.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Retensi Pelanggan...	26
2.8.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada <i>Word-of-Mouth</i>	28

2.9	Model Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Desain Penelitian	30
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.2.1	Kepercayaan.....	31
3.2.2	Kewajaran Harga.....	31
3.2.3	Kualitas Pengiriman	32
3.2.4	Kepuasan Pelanggan	33
3.2.5	Retensi Pelanggan	33
3.2.6	<i>Word-of-Mouth</i>	34
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	36
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
3.5.1	Uji Validitas	37
3.5.2	Uji Reliabilitas	38
3.6	Metode Analisis Data	39
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	39
3.6.2	Pengujian Hipotesis	39
3.6.3	Koefisien Determinasi (R Square)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Hasil Pengumpulan Data	41
4.2	Profil Responden	41
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	43
4.3.1	Uji Validitas	43
4.3.2	Uji Reliabilitas	47
4.4	Statistik Deskriptif.....	47
4.5	Koefisien Determinasi (R Square).....	50
4.6	Pengujian Hipotesis	51
4.7	Pembahasan	53
4.7.1	Kepercayaan pada Kepuasan Pelanggan.....	54
4.7.2	Kewajaran Harga pada Kepuasan Pelanggan.....	55
4.7.3	Kualitas Pengiriman pada Kepuasan Pelanggan.....	56

4.7.4	Kepuasan Pelanggan pada Retensi Pelanggan	57
4.7.5	Kepuasan Pelanggan pada Word-of-Mouth	59
BAB V	PENUTUP	61
5.1	Simpulan	61
5.2	Kontribusi Penelitian	62
5.2.1	Kontribusi Teoretis	62
5.2.2	Kontribusi Praktis	63
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

2.1	Kajian Penelitian Terdahulu	21
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	30
3.2	Item Pengukuran Kepercayaan	31
3.3	Item Pengukuran Kewajaran Harga	32
3.4	Item Pengukuran Kualitas Pengiriman	32
3.5	Item Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	33
3.6	Item Pengukuran Retensi Pelanggan	34
3.7	Item Pengukuran <i>Word-of-Mouth</i>	34
3.8	Skala Likert.....	37
4.1	Profil Responden.....	41
4.2	Nilai <i>Factor Loading</i>	45
4.3	Nilai Average Variance Extracted (AVE)	46
4.4	Nilai Akar Kuadrat AVE	46
4.5	Nilai <i>Composite Reliability</i>	47
4.6	Statistik Deskriptif	48
4.7	Nilai Koefisien Determinasi	50
4.8	Hasil Uji Signifikansi.....	51
4.9	Rangkuman Hasil Uji Signifikansi	54



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**FAKTOR-FAKTOR PENENTU DAN KONSEKUENSI DARI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
PT. LESTARI JAYA FARMA)**

IQBAL PRAYOGO H, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

1.1	<i>Sustainable Development Goals</i>	1
2.1	Model Penelitian	29
4.1	Model Struktural	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Statistik Deskriptif

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Uji Signifikansi