

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
INTISARI.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah	7
I.3. Tujuan Penelitian.....	9
I.4. Kerangka Penelitian	10
BAB II: GAMBARAN UMUM PENELITIAN	11
II.1. Kondisi Umum Objek Penelitian	11
II.2. Landasan Teori	14
II.2.1. Kepuasan Pengguna	14
II.2.2. Kualitas Layanan.....	16
II.2.3. Kepercayaan.....	17
II.3. Tinjauan Pustaka	19
II.4. Hipotesis	22
II.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	22
II.4.2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna	23
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	24
III.1. Desain Penelitian	24
III.2. Jenis dan Sumber Data.....	24
III.3. Teknik Pengumpulan Data.....	24
III.3.1. Data Primer.....	24
III.3.1. Data Sekunder	25
III.4. Populasi dan Sampel.....	25
III.5. Definisi Operasional Variabel	26
III.5.1. Kualitas Layanan	27
III.5.2. Kepercayaan	28

III.5.3.	Kepuasan	30
III.6.	Metode Analisis Data.....	31
III.6.1.	Analisis Deskriptif.....	31
III.6.2.	Uji Kualitas Data	31
III.6.3.	Uji Asumsi Klasik	32
III.6.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
III.6.5.	Uji Hipotesis	34
BAB IV:	HASIL DAN PEMBAHASAN	36
IV.1.	Analisis Deskriptif	36
IV.1.1.	Analisis Deskriptif Responden	36
IV.1.2.	Hasil Deskriptif Data Variabel	39
IV.1.3.	Hasil Jawaban Responden	40
IV.2.	Hasil Uji Kualitas Data	43
IV.2.1.	Uji Validitas	43
IV.2.2.	Uji Reliabilitas.....	44
IV.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	45
IV.3.1.	Uji Normalitas	45
IV.3.2.	Uji Multikolinearitas	47
IV.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	48
IV.4	Analisis Regresi Linier Berganda	48
IV.5.	Hasil Uji Hipotesis.....	50
IV.5.1.	Koefisien Determinasi (R^2)	50
IV.5.1.	Uji t.....	50
IV.6.	Pembahasan	52
IV.6.1.	Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan	52
IV.6.2.	Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan.....	52
BAB V:	KESIMPULAN DAN SARAN	54
V.1.	Kesimpulan.....	54
V.2.	Saran	54
DAFTAR	PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59