

DAFTAR ISI

Contents

BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.6. Lingkup Penelitian	11
1.7. Sistematika Penulisan	12
BAB II.....	13
LANDASAN TEORI.....	13
2.1. Deskripsi Teori.....	13
2.1.1. Kustomisasi	13
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4 Kepercayaan Pelanggan	18
2.1.5 loyalitas Pelanggan	20
2.2. Pengembangan Hipotesis Penelitian	24
2.2.1. Hubungan antara Kustomisasi dan Kualitas Pelayanan	24
2.2.2. Hubungan antara Kustomisasi dan Kepercayaan Pelanggan	25
2.2.3. Hubungan antara Kustomisasi dan Kepuasan Pelanggan	25
2.2.4. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan	26
2.2.5. Hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan	27
2.2.6. Hubungan antara kepercayaan pelanggan dan loyalitas pelanggan	27
2.3. Paradigma penelitian.....	28
METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Strategi Penelitian	29

3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran.....	29
3.2.1.	Kustomisasi.....	29
3.2.2.	Kualitas Pelayanan.....	30
3.2.3.	Kepuasan Pelanggan	31
3.2.4.	Kepercayaan Pelanggan	31
3.2.5.	Loyalitas Pelanggan	32
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.4.	Instrumen Penelitian	35
3.5.5	Sistematika dan Desain Kuesioner.....	35
3.6	Metode Analisis Data.....	36
3.6.1	Uji Validitas	36
3.6.2	Uji Reliabilitas	37
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4.	Analisis Regresi Linier Sederhana	38
3.6.5.	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.6.6.	Goodness of Fit Model.....	40
3.6.7.	Pengujian Hipotesis.....	42
3.6.8.	Hasil Pengujian Instrumen Pretest	43
3.6.8.1.	Uji Validitas Pretest	43
3.6.8.2.	Uji Realibilitas Pretest	44
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1.	Pengujian Instrumen	46
4.2.	Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.1.	Uji Normalitas.....	48
4.2.2.	Uji Multikolinearitas	49
4.3.	Profil Responden.....	49
4.3.1.	Karakteristik Responden	50
4.3.2.	Pengalaman Responden	51
4.4.	Statistik Deskriptif	54
4.5.	Uji Regresi	58

4.5.1.	Uji regresi linear Sederhana	58
4.5.2.	Uji regresi linear Berganda	60
4.6.	Pembahasan.....	63
4.6.1.	Pengaruh Kustomisasi pada Kualitas Pelayanan.....	63
4.6.2.	Pengaruh Kustomisasi pada Kepuasan Pelanggan	64
4.6.3.	Pengaruh Kustomisasi pada Kepercayaan Pelanggan	64
4.6.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Pelanggan	65
4.6.5.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan	65
4.6.6.	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan	66
BAB 5	67
KESIMPULAN	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2.	Implikasi Manajerial	69
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	69
5.4.	Saran Penelitian Mendatang.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74
Bagian 1	75
Bagian 2	76
Bagian 3	77
Bagian 4	78
Kustomisasi	79
Kualitas Pelayanan	79
Kepuasan Pelanggan	80
Kepercayaan Pelanggan	80
Lampiran 2 : HASIL ANALISIS DATA	81
Uji Validitas <i>Pre-test</i>	81
Uji Realibilitas <i>Pre-test</i>	82
Realibilitas Kustomisasi	82
Realibilitas Kualitas Pelayanan	82
Realibilitas Kepuasan Pelanggan	83

Realibilitas Kepercayaan Pelanggan	83
Realibilitas Loyalitas Pelanggan	84
Lampiran 3. Uji Validitas dan Realibilitas Sampel Besar.....	85
Uji Validitas Sampel Besar	85
Uji Reliabilitas Sampel Besar	86
Reliabilitas kustomisasi.....	86
Realibilitas Kualitas Pelayanan.....	86
Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	87
Reliabilitas Kepercayaan pelanggan	87
Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	88
Lampiran 4. Uji Regresi.....	88