

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
Abstract	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lingkup Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kepuasan Keterhubungan.....	12
2.4 Komitmen	14
2.5 Kepercayaan.....	16
2.6 Saluran Pemasaran.....	17
2.7 <i>Outlet</i> Coca Cola Amatil Indonesia.....	18
2.8 Hipotesis	19
2.9 Kerangka Penelitian.....	23

BAB III	METODE PENELITIAN	25
3.1	Desain Penelitian.....	25
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3	Instrumen Penelitian.....	26
3.3.1	Uji Normalitas.....	27
3.3.2	Hasil Uji Normalitas.....	27
3.3.3	Uji Validitas.....	28
3.3.4	Hasil Uji Validitas.....	29
3.3.5	Uji Reliabilitas.....	31
3.3.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	31
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4.1	Kualitas Pelayanan.....	36
3.4.2	Kepuasan Keterhubungan.....	37
3.4.3	Komitmen.....	37
3.4.4	Kepercayaan.....	38
3.4.5	Loyalitas.....	38
3.5	Metode Analisis Data.....	39
3.5.1	Alat Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	40
3.5.2	Pengukuran <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Deskripsi Data.....	43
4.1.1	Deskripsi Responden.....	43
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	45
4.2	Pengujian Model Struktural.....	49
4.3	Pengujian Hipotesis.....	52
4.4	Diskusi dan Pembahasan.....	58
BAB V	SIMPULAN	64
5.1	Simpulan.....	64

5.2	Implikasi	65
5.3	Keterbatasan	67
5.4	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		74