

DAFTAR ISI

<u>Kata Pengantar</u>	vi
<u>Abstrak</u>	viii
<u>BAB I</u>	1
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang Penelitian</u>	1
<u>1.2 Rumusan Masalah</u>	7
<u>1.3 Pertanyaan Riset</u>	8
<u>1.4 Tujuan Riset</u>	8
<u>1.5 Lingkup Riset</u>	8
<u>1.6 Kontribusi Riset</u>	9
<u>1.7 Sistematika Penulisan</u>	9
<u>BAB II</u>	12
<u>LANDASAN TEORI</u>	12
<u>2.1 Loyalitas Pelanggan</u>	12
<u>2.2 Kepercayaan pada Merek</u>	13
<u>2.3 Kepuasan Pelanggan</u>	15
<u>2.4 Hipotesis</u>	16
<u>BAB III</u>	18
<u>METODE PENELITIAN</u>	18
<u>3.1 Strategi Riset</u>	18
<u>3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran</u>	18
<u>3.3 Desain Pengambilan Sampel</u>	20
<u>3.4 Obyek Riset</u>	21
<u>3.5 Metode Pengumpulan Data</u>	21
<u>3.6 Instrumen Penelitian</u>	22
<u>3.7 Pengujian Instrumen</u>	22
<u>3.8 Analisis Data</u>	24
<u>BAB IV</u>	28
<u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	28

<u>4.1. Karakteristik Responden</u>	28
<u>4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen</u>	31
<u>4.3 Hasil Uji Analisis Data</u>	38
<u>4.4. Pembahasan</u>	41
BAB V	48
<u>KESIMPULAN & SARAN</u>	48
<u>5.1 Kesimpulan</u>	48
<u>5.2 Saran</u>	48
<u>5.3 Keterbatasan Penelitian</u>	48

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

	Halaman
Tabel 1.1 Top 5 Tingkat Penjualan Mobil di Indonesia Tahun 2013	2
Tabel 1.2 Index Kepuasan ICSA 2013 Mobil City Car	4
Tabel 1.3 Index Kepuasan ICSA 2013 Mobil MPV	5
Tabel 1.4 Index Kepuasan ICSA 2013 Mobil Sedan Kelas Menengah.....	5
Tabel 4.1 Karakteristik Reponden Berdasar Jumlah Mobil Yang Dimiliki.....	29
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kepemilikan Toyota.....	30
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan KMO dan Barlett's Test.....	31
Tabel 4.4 Uji Validitas: Rotated Component Matrix	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif.....	35
Tabel 4.7 Hasil Korelasi Pearson.....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Determinasi	37
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	38
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda	39



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Toyota

di

Yogyakarta

DHIAR DHANIFAN, B.M Purwanto, Dr., M.B.A.

Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Penelitian Ditinjau Dari Jumlah Kepemilikan Toyota 40

Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Penelitian Ditinjau Dari Lama Kepemilikan Toyota 40