

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XIV</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Harga .....	9

2.2. Kualitas Layanan .....	11
2.3. Kepercayaan .....	14
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.5. Hipotesis .....	17
2.5.1. Hubungan antara Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5.2. Hubungan antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5.3 Hubungan antara Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6. Model Penelitian .....	20
<b>BAB III.....</b>	<b>21</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Objek Penelitian .....	21
3.2 Unit Analisis.....	21
3.3 Tipe Analisis.....	22
3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.4.1 Harga (X1).....	23
3.4.2 Kualitas Layanan (X2).....	23
3.4.3 Kepercayaan (X3).....	24
3.4.5 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	25
3.5 Populasi Sampel .....	29

3.5.1 Populasi.....	29
3.5.2 Sampel .....	30
3.5.4 Metode Penarikan Sampel .....	31
3.6 Teknik Pembuatan Kuesioner .....	32
3.6.1 Skala Pengukuran .....	32
3.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.7 Metode Analisis Data .....	35
3.7.1 Partial Least Squares-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) .....	36
3.7.2 Pengujian Hipotesis .....	38
3.8 Penguji Instrumen Penelitian.....	39
3.8.1 Uji Validasi .....	39
3.8.2 Uji Rehabilitas .....	40
3.9 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	40
3.9.1 Pengukuran Model Outer.....	41
<b>BAB IV .....</b>	<b>47</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Profil Responden .....	47
4.1.1 Gender.....	47
4.1.2 Umur .....	47

4.1.3 Pekerjaan.....	48
4.1.4 Pendapatan Per Bulan .....	49
4.2 Hasil Analisis Data .....	49
4.2.1 Statistik Inferensial .....	50
4.2.2 Koefisien Determinasi .....	56
4.3 Pembahasan .....	59
4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	59
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	59
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	59
<b>BAB V.....</b>	<b>60</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan Berdasarkan pengujian statistic dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah .....	60
5.2 Implikasi Manajerial.....	60
5.3 Keterbatasan dan saran penelitian mendatang.....	60
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.....	27
Tabel 3.2.....	45
Tabel 3.3.....	46
Tabel 3.4.....	47
Tabel 3.5.....	48
Tabel 4.1.....	49
Tabel 4.2.....	50
Tabel 4.3.....	50
Tabel 4.4.....	51
Tabel 4.5.....	53
Tabel 4.6.....	54
Tabel 4.7.....	55
Tabel 4.8.....	56
Tabel 4.9.....	58
Tabel 4.10.....	59
Tabel 4.11.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	21
Gambar 3.1 .....	44
Gambar 4.1 .....	57

