

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR</b>	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
<b>A. Latar Belakang Masalah</b>	1
<b>B. Rumusan.Masalah</b>	7
<b>C. Tujuan Penelitian</b>	8
<b>D. Manfaat Penelitian</b>	8
<b>E. Sistematika Penulisan</b>	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	10
<b>A. Paparan Teoritis</b>	10
1. Customer Satisfaction	10
2. Customer Delight	13
3. Customer Trust	15
4. Loyalitas Pelanggan	18
<b>B. Hasil Penelitian Sebelumnya</b>	22
<b>C. Perumusan Hipotesis</b>	28
<b>D. Kerangka Konseptual</b>	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	32
<b>A. Pendekatan Penelitian</b>	32
<b>B. Desain Penelitian</b>	32
<b>C. Variabel Penelitian</b>	33
<b>D. Populasi dan Sampel</b>	33
<b>E. Teknik Pengumpulan Data</b>	34
<b>F. Teknik Analisis Data</b>	35
<b>G. Operasional Variabel</b>	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	44
<b>A. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden</b>	44
<b>B. Analisis <i>Outer Model</i></b>	45

C. Analisis <i>Inner Model</i>	50
D. Pengujian Hipotesis	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>55</b>
A. Kesimpulan	55
B. Saran	55

