

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	11
1. Perilaku Konsumen	11
2. Loyalitas Konsumen	15
3. Kualitas Pelayanan	18
4. Kepercayaan	26
5. <i>Word of Mouth</i>	31
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berpikir	42
D. Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	47
B. <i>Setting</i> Penelitian	47
C. Populasi dan Sampel	47
D. Identifikasi Variabel	48
E. Operasional Variabel	49
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
G. Teknik Pengumpulan Data	54

H. Sumber Data	55
I. Uji Asumsi Klasik	56
J. Teknik Analisis Data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Obyek Penelitian	59
B. Deskripsi Data Responden.....	61
C. Analisis Deskripsi Masing-masing Variabel	64
D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	68
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	70
F. Analisis Regresi Linear Berganda	73
G. Pengujian Hipotesis	75
H. Pembahasan Hasil Penelitian	77

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	82
B. Keterbatasan Penelitian	82
C. Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Posisi Tiki dalam Top Brand Award 2020	3
Tabel 1.2	Perbedaan J&T, JNE, TIKI dan POS	4
Tabel 1.3	<i>Research Gap</i>	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1	Operasional Variabel	49
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert	55
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Penghasilan	63
Tabel 4.5	Data Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.6	Data Distribusi Frekuensi Kepercayaan	65
Tabel 4.7	Data Distribusi Frekuensi <i>Word of Mouth</i>	66
Tabel 4.8	Data Distribusi Frekuensi Loyalitas	67
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	68
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas <i>Word of Mouth</i>	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Loyalitas	69
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.15	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>t</i>	75
Tabel 4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir43
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas 71
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas72

