

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Motto.....	vi
Persembahan	vii
Abstraks.....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8

2.1.1	Loyalitas Kesepakatan (<i>Attitudinal Loyalty</i>).....	9
2.1.2	<i>Perceived Relationship Orientation</i>	12
2.1.3	Kepercayaan	15
2.2.4	Komitmen Afektif.....	16
2.2	Pengembangan Hipotesis.....	17
a.	Kepercayaan.....	17
b.	Komitmen Afektif	18
c.	<i>Attitudinal Loyalty</i>	20
2.3	Kerangka Pemikiran	22
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Lokasi Penelitian	23
3.2	Unit Analisis	23
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
3.4	Definisi Operasionalisasi Variabel	25
3.5	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6	Uji Instrumen	29
3.6.1	Uji Validitas (Kesahihan)	29
3.6.2	Uji Reliabilitas (Kehandalan)	30
3.7	Metode Analisis Data.....	30
 BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	43
4.1.1	Uji Validitas.....	43

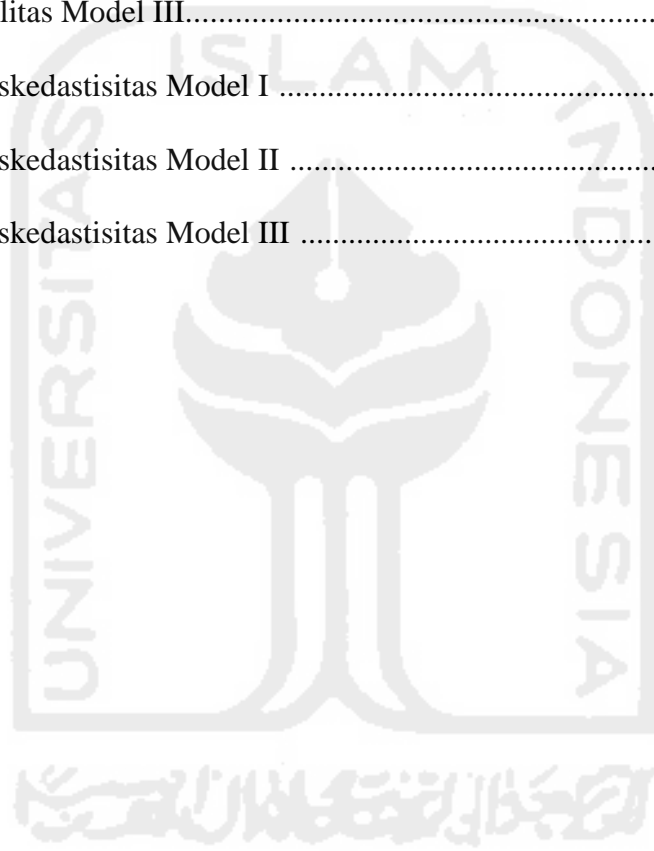
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.2 Analisis Deskriptif Statistik.....	46
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden.....	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	50
4.3 Analisis Kuantitatif.....	57
4.3.1 Analisis Regresi Sederhana Model I	57
4.3.2 Analisis Regresi Berganda Model I.....	60
4.3.3 Analisis Regresi Berganda Model III	65
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	69
4.4 Pembahasan	76
4.4.1 Pengaruh <i>perceived relationship orientation</i> terhadap kepercayaan.....	76
4.4.2 Pengaruh <i>perceived relationship orientation</i> terhadap komitmen afektif ...	77
4.4.3 Pengaruh kepercayaan terhadap komitmen afektif.....	78
4.4.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap <i>attitudinal loyalty</i>	79
4.4.5 Pengaruh Komitmen Afektif terhadap <i>attitudinal loyalty</i>	81
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	85
Daftar Pustaka.....	87
Lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Hasil Uji Validitas	44
4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	49
4.8 Rata-rata Penilaian Responden Tentang <i>Perceived Relationship Orientation</i>	52
4.9 Rata-rata Penilaian Responden Tentang Kepercayaan (<i>trust</i>).....	53
4.10 Rata-rata Penilaian Responden Tentang Komitmen Afektif.....	54
4.11 Rata-rata Penilaian Responden Tentang <i>Attitudinal Loyalty</i>	56
4.12 Regresi Sederhana Model I	57
4.13 Regresi Berganda Model II.....	60
4.14 Regresi Berganda Model III.....	65
4.15 Hasil Uji Multikolinearitas (Model 1)	72
4.16 Hasil Uji Multikolinearitas (Model 2)	73
4.17 Hasil Uji Multikolinearitas (Model 3)	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
4.1 Uji Normalitas Model I	70
4.2 Uji Normalitas Model II.....	71
4.3 Uji Normalitas Model III.....	71
4.4 Uji Heteroskedastisitas Model I	74
4.5 Uji Heteroskedastisitas Model II	75
4.6 Uji Heteroskedastisitas Model III	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Uji Validitas dan Reliabilitas	91
Lampiran 2	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	100
Lampiran 3	Kuesioner.....	110
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Responden.....	116

