

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Waktu Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kepercayaan Konsumen	8
2.1.1.1 Elemen Kepercayaan Konsumen.....	11
2.1.1.2 Jenis Kepercayaan	12
2.1.1.3 Indikator Kepercayaan Konsumen	13
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.2.1 Menilai Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	17

2.1.2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	18
2.1.2.3 Mempertahankan Pelanggan	21
2.1.3 Penelitian Terdahulu	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
2.3 Hipotesis	25

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	26
3.1.1 Profil Perusahaan.....	26
3.2 Metode Penelitian.....	27
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	27
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.2.2.1 Jenis Data	32
3.2.2.2 Sumber Data.....	32
3.2.2.3 Instrumen Pengumpulan Data	33
3.2.2.4 Uji alat Pengumpulan Data.....	34
3.2.2.5 Populasi Sasaran.....	35
3.2.2.6 Penentuan Sampel	35
3.3 Model/Paradigma Penelitian.....	37
3.4 Teknik Analisis Data	37
3.4.1 Analisis Terhadap Kuesioner.....	37
3.4.2 Metode <i>Sucessive Interval</i> (MSI).....	39
3.4.3 Uji Normalitas.....	39
3.4.4 Analisis Regresi Sederhana.....	40
3.4.5 Koefisien Determinasi.....	41
3.4.6 Pengujian Hipotesis.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Kepercayaan pelanggan PD. Afat's Fish Farm	43
4.2 Loyalitas Pelanggan PD. Afat's Fish Farm	49
4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PD. Afat's Fish Farm	53

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan57

5.2 Saran.....58

DAFTAR PUSTAKA60