**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iii**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**DAFTAR LAMPIRAN ix**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Batasan Masalah 5

1.4 Rumusan Masalah 5

1.5 Tujuan Penelitian 6

1.6 Manfaat Penelitian 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8**

2.1 Kerangka Teori 8

#### 2.1.1 *Trust 8*

#### 2.1.1.1 Pengertian *Trust* 8

2.1.1.2 Macam-macam *Trust* 8

2.1.1.3 Tujuan *Trust* (Kepercayaan) 9

2.1.1.4 Kepercayaan Konsumen Terhadap Atribut Produk 9

2.1.1.5 Indikator *Trust* 10

2.1.2 *Customer service 11*

2.1.2.1 Pengertian *Customer service* 11

2.1.2.2 Indikator *Customer Service* 11

2.1.2.3 Fungsi dan Tugas *Customer Service* 12

##### 2.1.2.4 Peran Customer Service 15

2.1.3 Loyalitas Pelanggan 16

2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan 16

2.1.3.2 Indikator Loyalias Pelanggan 16

2.1.3.3 Manfaat loyalitas pelanggan 16

2.1.3.4 Dimensi loyalitas pelanggan 17

### 2.2 Penelitian Terdahulu 18

2.3 Kerangka Konseptual 24

2.4 Hipotesis Penelitian 25

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27**

3.1 Desain Penelitian 27

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 27

#### 3.2.1 Lokasi Penelitian 27

3.2.2 Waktu Penelitian 27

### 3.3 Populasi dan Sampel 28

#### 3.3.1 Populasi 28

3.3.2 Sampel 29

3.4 Variabel Dan Indikator Penelitian 29

3.4.1 Variabel 29

3.4.2 Indikator Penelitian 30

3.5 Instrumen Penelitian 31

3.6 Teknik Pengumpulan Data 32

3.7 Teknik Analisis Data 32

3.8 Uji Asumsi Klasik 33

3.8.1 Uji Normalitas 34

3.8.2 Uji Multikolinearitas 34

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas 35

3.8.4 Uji Validitas 35

3.8.5 Uji Reliabilitas 36

3.9 Metode Analisis Kuantitatif 37

3.10 Analisis Regresi Linear Berganda 37

3.11 Uji Persial (t) 38

3.12 Uji F (Simultan) 40

3.13 Koefisien Determinasi (R2) 40

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41**

4.1 Gambaran Umum dan Sejarah Singkat Progress Coffee and Roastery Medan Johor 41

# 4.1.1 Logo Progress Coffee and Roastery Medan Johor 41

4.1.2 Struktur Organisasi Progress Coffee and Roastery Medan Johor 42

4.1.3 Tugas Pokok Bidang Kerja Progress Coffee and Roastery Medan Johor 42

4.2 Karakteristik Responden 46

4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 47

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 47

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 48

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan 49

4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 49

4.3.1 Uji Validitas 49

4.5 Hasil Uji Reliabilitas 51

4.6 Uji Asumsi Klasik 52

4.6.1 Hasil Uji Normalitas 52

4.6.2 Hasil Uji multikolonieritas 54

4.6.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas 55

4.7 Uji Hipotesis 56

4.7.1 Analisis Regresi Linear Berganda 56

4.7.2 Hasil Uji t (Parsial) 57

4.7.3 Hasil Uji F (Simultan) 58

4.8 Pembahasan 60

4.8.1 Pengaruh *Trust* (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) 60

4.8.2 Pengaruh *Customer Service* (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) 60

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 61**

5.1 Kesimpulan 61

5.2 Saran 62

**DAFTAR PUSTAKA 64**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Tabel Penelition Terlebih Dahulu 18

Tabel 3.2 Uraian Jadwal Rencana Kegiatan Penelitian 28

Tabel 3.2 Tabel Data Pelanggan Progress Coffee and Roastery Medan Johor 28

Tabel 3.3 Indikator Penelitian 30

Tabel 3.4 Instrumen Skala Likert 31

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia 48

Tabel 4.3 Jenjang\_Pendidikan 48

Tabel 4.4 Penghasilan 49

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Trust 50

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Customer Service 50

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan 51

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas 52

Tabel 4.9 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 54

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas 54

Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser 56

Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda 56

Tabel 4.13 Hasil Uji t58Tabel 4.14 Hasil Uji F 59

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi 59

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 25

Gambar 4.1. Logo Progress Coffee and Roastery Medan Johor 41

Gambar 4.1 Grafik Histogram 53

Gambar 4.2 Grafik Normal Plot……………………………………………… 53

Gambar 4.3 Grafik Scatter Plot 55

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 01. Lembar Kuesioner 66

Lampiran 02. Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas 69

Lampiran 03. Tabulasi Data Responden 70

Lampiran 03. Hasil Deskriptif Responden 75

Lampiran 04. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas 76

Lampiran 05. Hasil Uji Asumsi Klasik 77

Lampiran 06. Uji Regresi Linear Berganda 79