**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

***ABSTRACT*  ii**

**KATA PENGANTAR iii**

**DAFTAR ISI vi**

**DAFTAR TABEL xii**

**DAFTAR GAMBAR xvi**

**DAFTAR LAMPIRAN xvii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Identifikasi Masalah 7
  3. Batasan Masalah 7
  4. Rumusan Masalah 8
  5. Tujuan Penelitian 8
  6. Manfaat Penelitian 9

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11**

2.1. Definisi Pemasaran 11

2.1.1. Konsep Pemasaran 12

2.2. *Relationship Quality* (Kualitas Hubungan) 14

2.2.1. Pengertian Kualitas 14

2.2.2. Perspektif Kualitas 15

2.2.3. Pengertian *Relationship Quality*  17

2.2.4. Dimensi *Relationship Quality* 18

2.3. Kepercayaan (*Trust*) 19

2.3.1. Karakterisrik Kepercayaan 20

2.3.2. Indikator Kepercayaan 22

2.4. Kepuasan (*Satisfaction*) 23

2.4.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan 25

2.4.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 26

2.4.3. Elemen Kepuasan Pelanggan 27

2.4.4. Manfaat Kepuasan Pelanggan 28

2.4.5. Indikator Kepuasan Pelanggan 29

2.5 Komitmen (*Commitment*) 30

2.5.1. Indikator Komitmen 32

2.6. *Customer Loyality* (Loyalitas Pelanggan) 32

2.6.1. Tahap-tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan 34

2.6.2. Cara Mengukur Loyalitas 36

2.6.3. Indikator Loyalitas Pelanggan 36

2.7. Penelitian Terdahulu 37

2.8. Kerangka Konseptual 42

2.9. Hipotesis 45

**BAB III METODE PENELITIAN 46**

3.1. Desain Penelitian 46

3.2. Populasi dan Sampel 46

3.2.1. Populasi 46

3.2.2. Sampel 46

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 47

3.3.1 Lokasi Penelitian 48

3.3.2. Waktu Penelitian 48

3.4. Variabel dan Indikator Penelitian 49

3.4.1 Variabel Penelitian 49

3.4.2. Indikator Penelitian 49

3.4.3. Skala Pengukuran Variabel 51

3.4.4. Definisi Operasional Variabel 51

3.5. Teknik Pengumpulan Data 53

3.5.1. Wawancara 54

3.5.2. Kuesioner (Angket) 54

3.5.3. Dokumentasi 54

3.6. Instrumen Penelitian 54

3.6.1. Uji Validitas 54

3.6.2. Uji Reliabilitas 55

3.7. Teknik Analisis Data 56

3.7.1. Analisis Deskriptif 56

3.7.2 Analisis Kuantitatif 56

3.8. Uji Asumsi Klasik 57

3.8.1 Uji Normalitas 57

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas 57

3.8.3 Uji Multikoliniearitas 58

3.9. Analisis Regresi Linear Berganda 58

3.10. Uji Hipotesis 59

3.10.1 Uji T (Parsial) 59

3.10.2 Uji F (Simultan) 60

3.10.3 Koefisien Determinasi (R2) 61

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62**

4.1 Hasil Penelitian 62

4.1.1 Sejarah Singkat *Boutique* Susan 62

4.1.2 Produk *Boutique* Susan 63

4.2 Pembahasan Data 63

4.2.1 Uji Validitas 63

4.2.2 Uji Reliabilitas 66

4.2.3 Deskripsi Karakteristik Responden 68

4.2.3.1 Jawaban Responden Variabel Kepercayaan 70

4.2.3.2 Jawaban Responden Variabel Kepuasan 75

4.2.3.3 Jawaban Responden Variabel Komitmen 80

4.2.3.4 Jawaban Responden Variabel *Customer Loyality* 87

4.3 Analisi Hasil dan Pembahasan 94

4.3.1 Uji Asumsi Klasik 95

4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda 98

4.3.5 Uji t (Parsial) 100

4.3.4 Uji F (Simultan) 102

4.3.7 Koefisien Determinasi (R2) 103

4.4 Pembahasan Penelitian 104

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 109**

5.1 Kesimpulan 109

5.2 Saran 110

**DAFTAR PUSTAKA 112**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 37

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian 48

Tabel 3.2. Alternatif Jawaban Responden 51

Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel 52

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X1) 64

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X2) 64

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Komitmen (X3) 65

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas *Customer Loyality* (Y) 66

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X1) 67

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan (X2) 67

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Komitmen (X3) 67

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas *Customer Loyality* (Y) 68

Tabel 4.9 Karakteristik Responde Berdasarkan Jenis Kelamin 69

Tabel 4.10 Karakteristik Responde Berdasarkan Umur 69

Tabel 4.11 Pernyataan 1 Variabel Bebas (X1) 70

Tabel 4.12 Pernyataan 2 Variabel Bebas (X1) 71

Tabel 4.13Pernyataan 3 Variabel Bebas (X1) 71

Tabel 4.14 Pernyataan 4 Variabel Bebas (X1) 72

Tabel 4.15 Pernyataan 5 Variabel Bebas (X1) 73

Tabel 4.16 Pernyataan 6 Variabel Bebas (X1) 73

Tabel 4.17 Pernyataan 7 Variabel Bebas (X1) 74

Tabel 4.18 Pernyataan 8 Variabel Bebas (X1) 75

Tabel 4.19 Pernyataan 1 Variabel Bebas (X2) 75

Tabel 4.20 Pernyataan 2 Variabel Bebas (X2) 76

Tabel 4.21 Pernyataan 3 Variabel Bebas (X2) 77

Tabel 4.22 Pernyataan 4 Variabel Bebas (X2) 77

Tabel 4.23 Pernyataan 5 Variabel Bebas (X2) 78

Tabel 4.24 Pernyataan 6 Variabel Bebas (X2) 79

Tabel 4.25 Pernyataan 7 Variabel Bebas (X2) 79

Tabel 4.26 Pernyataan 1 Variabel Bebas (X3) 80

Tabel 4.27 Pernyataan 2 Variabel Bebas (X3) 81

Tabel 4.28 Pernyataan 3 Variabel Bebas (X3) 81

Tabel 4.29 Pernyataan 4 Variabel Bebas (X3) 82

Tabel 4.30 Pernyataan 5 Variabel Bebas (X3) 83

Tabel 4.31 Pernyataan 6 Variabel Bebas (X3) 83

Tabel 4.32 Pernyataan 7 Variabel Bebas (X3) 84

Tabel 4.33 Pernyataan 8 Variabel Bebas (X3) 85

Tabel 4.34 Pernyataan 9 Variabel Bebas (X3) 85

Tabel 4.35 Pernyataan 10 Variabel Bebas (X3) 86

Tabel 4.36 Pernyataan 11 Variabel Bebas (X3) 86

Tabel 4.37 Pernyataan 1 Variabel Terikat (Y) 87

Tabel 4.38 Pernyataan 2 Variabel Terikat (Y) 88

Tabel 4.39 Pernyataan 3 Variabel Terikat (Y) 88

Tabel 4.40 Pernyataan 4 Variabel Terikat (Y) 89

Tabel 4.41 Pernyataan 5 Variabel Terikat (Y) 90

Tabel 4.42 Pernyataan 6 Variabel Terikat (Y) 90

Tabel 4.43 Pernyataan 7 Variabel Terikat (Y) 91

Tabel 4.44 Pernyataan 8 Variabel Terikat (Y) 92

Tabel 4.45 Pernyataan 9 Variabel Terikat (Y) 92

Tabel 4.46 Pernyataan 10 Variabel Terikat (Y) 93

Tabel 4.47 Pernyataan 11 Variabel Terikat (Y) 93

Tabel 4.48 Pernyataan 12 Variabel Terikat (Y) 94

Tabel 4.49 Hasil Uji Normalitas 95

Tabel 4.50 Hasil Uji Multikolinearitas 98

Tabel 4.51 Hasil Uji Regresi Linear Berganda 99

Tabel 4.52 Analisis Uji Signifikan Parsial (Uji-t) 101

Tabel 4.53 Hasil Uji F 102

Tabel 4.54 Hasil Uji R square (R2) 103

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Grafik Konsumen di *Boutique* Susan 4

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 44

Gambar 4.1 Normal P-P Plot 96

Gambar 4.2 Histogram 96

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot 97

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 01 Kuesioner 114

Lampiran 02 Data Tabulasi Jawaban 122

Lampiran 03 Tabel Uji Valid 132

Lampiran 04 Distribusi Nilai Rtabel 141

Lampiran 05 Distribusi Ttabel 146

Lampiran 06 Distribusi F tabel 150