**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**LEMBAR PERSEMBAHAN**

**ABSTRACT**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR**  i

**DAFTAR ISI** iii

**DAFTAR TABEL**  vii

**DAFTAR GAMBAR** viii

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang M asalah 1
  2. Perumusan Masalah 9
  3. Tujuan Penelitian 9
  4. Manfaat Penelitian 10

**BAB II LANDASAN TEORI**

* 1. Loyalitas Pelanggan 11

2.1.1 Fakta Penting Sehubungan Dengan Loyalitas Pelanggan Bagi Perusahaan 13

* + 1. Karakteristik Loyalitas Pelanggan 14
    2. Tahapan Loyalitas Pelanggan 15
    3. Prasyarat bagi Loyalitas 17
    4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi/ Membentuk Loyalitas 19

2.2 Kepercayaan 20

2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan 23

2.2.2 Mengubah Kepercayaan sebagai Strategi Pengubahan Sikap 24

2.3 Jasa 24

2.3.1 Karakteristik Jasa 25

2.3.2 Mengelola Kualitas Jasa 26

2.4 Kualitas Pelayanan 28

2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan 30

2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis 32

2.5.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat Padang 32

2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kiriman Barang Pada PT. Citra Van Titipan Kilat Padang 33

2.6 Model Penelitian 35

**BAB III METODE PENELITIAN**

* 1. Objek Penelitian 36
  2. Populasi dan Sampel 36
     1. Populasi 36
     2. Sampel 36
     3. Teknik Pengambilan Sampel 37
  3. Jenis dan Sumber Data 38
     1. Jenis Data 38
     2. Sumber Data 38
  4. Teknik Pengumpulan Data 38
  5. Defenisi dan Operasional Variabel 38

3.5.1 Variabel Dependen 38

3.5.2 Variabel Independen 39

* 1. Skala Pengukuran Variabel 40
  2. Analisa Inferensial 41

3.7.1 Uji Validitas 41

3.7.2 Uji Reliabilitas 42

* 1. Uji Asumsi Klasik 42

3.8.1 Uji Normalitas 42

3.8.2 Uji Multikolinearitas 43

3.8.3 Uji Heteroskedastisitas 43

3.9 Teknik Analisis Data 44

3.9.1 Analisis Deskriptif 44

3.9.2 Analisis Kuantitatif 45

3.10 Analisa Regresi Linear Berganda 45

3.11 Uji Koefisien Determinasi ( R² ) 46

3.12 Uji Kelayakan Model Uji F-Statistik 46

3.13 Pengujian Hipotesis 47

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. Deskripsi Umum Responden 49

4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 49

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 50

4.1.3 Karakteristik Respoden Berdasarkan Penghasilan / Uang Saku Tiap Bulan 51

4.1.4 Karakteristik Respoden Berdasarkan Pekerjaan 52

* 1. Pengujian Validitas, Reliabilitas 53

4.2.1 Uji Validitas 53

4.2.2 Uji Reliabilitas 56

* 1. Deskripsi Hasil Penelitian 57
  2. Uji Asumsi Klasik 61
     1. Uji Normalitas 61
     2. Uji Multikolinearitas 62
     3. Uji Heteroskedastisitas 62
  3. Pembahasan Hasil Analisa Regresi Berganda 63

4.5.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( R² ) 65

4.5.2 Uji Kelayakan Model Uji F-Statistik 65

4.5.3 Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan 66

4.5.3.1 Pengaruh kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kiriman Barang Pada Citra Van Titipan Kilat Padang 66

4.5.3.2 Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Kiriman Barang Pada Citra Van Titipan Kilat Padang 67

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan 70

5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran 70

5.2.1 Keterbatasan Penelitian 70

5.2.2 Saran 71

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pengguna Jasa Kiriman Paket dari PT. Citra Van Titipan Kilat dan JNE Padang Periode Juni 2014 – September 2014 4

Tabel 1.2 Daftar Keluhan Pelanggan PT. Citra Van Titipan Kilat Padang Periode September 2014 6

Tabel 2.1 Empat Keterikatan Relatif 17

Tabel 2.2 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan 18

Tabel 3.2 Rekapitulasi Variabel Penelitian 40

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 50

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 50

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan / Uang Saku Tiap Bulan 51

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 52

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Tahap I 53

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Tahap II 54

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Tahap I 55

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Tahap II 55

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas loyalitas pelanggan 56

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas 57

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan (X1) 58

Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel kualitas pelayanan (X2) 59

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 60

Tabel 4.14 Uji Normalitas One Sample Kolmogorov – Smirnov 61

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas 62

Tabel 4.16 Hasil Analisa Regresi Berganda 64

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan 19

Gambar 2.2 Model Penelitian 35

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 63