

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar .....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	8
1.3.Tujuan Penelitian.....	9
1.4.Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1. Kepercayaan .....	10
2.1.2. Kualitas Layanan.....	11
2.1.3. Assurance .....	14
2.1.4. Empathy.....	16
2.2. Kerangka Pikir.....	18
2.3. Hipotesis .....	19

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.2. Metode Penelitian .....	20
3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.3.1. Jenis dan Sumber Data .....	20
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.4.1. Populasi .....	22
3.4.2. Sampel .....	22
3.5. Teknik Analisis Data .....	23
3.5.1. Uji Validitas.....	23
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	23
3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	24
3.5.3.1 Uji Normalitas Data. ....	24
3.5.3.2. Uji Heteroskedastitas .....	24
3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	25
3.5.5. Uji f.....	26
3.5.6. Uji T.....	27
3.5.7. Uji t.....	35
3.6. Definisi Operasional .....	27

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	38
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.2. Karakteristik Responden .....	39

4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	39
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
4.1.3. Hasil Analisis Data	41
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	41
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	42
4.1.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	43
4.1.3.3.1. Pengujian Normalitas.....	43
4.1.3.3.2. Pengujian Multikolinearitas .....	45
4.1.3.3.3. Pengujian Heteroskedastisitas.....	46
4.1.3.4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.1.3.5. Hasil Uji f.....	49
4.1.3.6. Hasil Koefisien Determinasi.....	50
4.1.3.7. Hasil Uji t .....	50
4.2 Pembahasan .....	52
4.2.1 Assurance berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Konsumen .....	52
4.2.2. Empathy berpengaruh signifikan Terhadap Kepercayaan Konsumen.....	53
4.2.3 Assurance dan Empath berpengaruh secara simultan terhadap Kepercayaan Konsumen.....	54

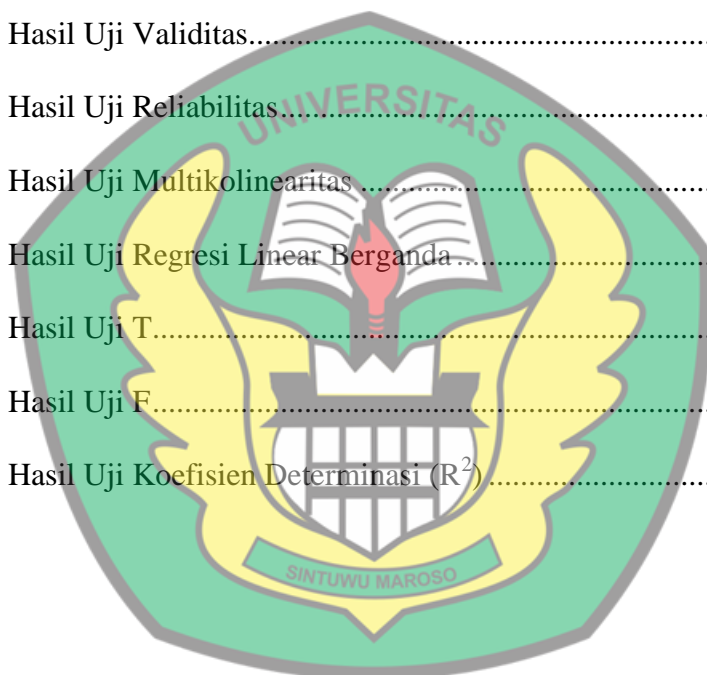
## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.Kesimpulan.....	56
5.2.Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR TABEL

3.1	Instrument Skala Likert.....	33
4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia .....	42
4.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.4	Hasil Uji Validitas.....	44
4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
4.6	Hasil Uji Multikolinearitas .....	47
4.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	49
4.8	Hasil Uji T.....	51
4.9	Hasil Uji F.....	53
4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54



## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pikir.....	29
4.1	Normal P-Plot of Regression Standardized Residual Dependent Variable : Emosi (Y).....	46
4.2	Grafik <i>Scatterplot</i> .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	70
Lampiran 2	Jawaban Responden .....	77
Lampiran 3	r-tabel .....	88
Lampiran 4	t-tabel.....	89
Lampiran 5	f-tabel .....	90
Lampiran 6	Hasil SPSS Uji Validitas.....	91
Lampiran 7	Hasil SPSS Uji Reliabilitas .....	96
Lampiran 8	Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 9	Hasil SPSS Uji Regresi Linear Berganda .....	100
Lampiran 10	Hasil SPSS Uji Signifikansi Simultan .....	100
Lampiran 11	Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	100