

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	II
<i>ABSTRACT</i> .....	III
LEMBAR PENGESAHAN.....	IV
LEMBAR ORISINALITAS.....	V
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	VI
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	X
DAFTAR GAMBAR .....	XII
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN .....	XV
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	7
C. TUJUAN PENELITIAN .....	7
D. KEBARUAN PENELITIAN.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
A. LATAR BELAKANG TEORI .....	10
1. Deskripsi Konseptual .....	10
2. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	23
B. KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS.....	36
1. Kerangka Teoritik .....	36
2. Perumusan Hipotesis .....	39
BAB III METODE PENELITIAN .....	40
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	40
1. Waktu Penelitian .....	40
2. Tempat Penelitian.....	40
B. PENDEKATAN PENELITIAN .....	40
1. Metode Penelitian.....	40
2. Kontelasi Pengaruh Variabel antar Variabel .....	41
C. POPULASI DAN SAMPEL.....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel.....	42
D. PENYUSUNAN INSTRUMEN.....	42
E. TEKNIK ANALISIS DATA .....	55

1. Uji Persyaratan Analisis .....	55
2. Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	55
3. Uji Hipotesis .....	55
4. Analisis Koefisien Korelasi Pearson .....	56
5. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
<b>A. DESKRIPSI DATA .....</b>	<b>58</b>
1. Citra Merek .....	59
2. Harga .....	60
3. Kualitas Layanan .....	60
4. Loyalitas Pelanggan .....	60
<b>B. ANALISIS DATA .....</b>	<b>61</b>
1. Uji Prasyarat Analisis .....	61
2. Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	65
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	67
4. Analisis Koefisien Korelasi Pearson .....	69
5. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	70
<b>C. PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>74</b>
<b>B. IMPLIKASI .....</b>	<b>74</b>
<b>C. KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>	<b>76</b>
<b>D. REKOMENDASI PENELITIAN .....</b>	<b>76</b>
<b>E. SARAN .....</b>	<b>77</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>134</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan aplikasi by.U pada Play Store dan APP Store.....	4
Gambar 1. 2 Alasan pengguna menggunakan kartu by.U.....	6
Gambar 1. 3 Kendala pengguna saat menggunakan by.U.....	6
Gambar 3. 1 Kontelasi Hubungan antar Variabel .....	41
Gambar 4. 1 Pengujian Normalitas Citra Merek (X1) .....	62
Gambar 4. 2 Pengujian Normalitas (Probability Plot) .....	62
Gambar 4. 3 Pengujian Normalitas (Probability Plot) Kualitas .....	63

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Citra Merek .....	43
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Instrumen .....	43
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Harga .....	46
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen Harga .....	46
Tabel 3. 5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	49
Tabel 3. 6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Layanan.....	49
Tabel 3. 7 Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	52
Tabel 3. 8 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	52
Tabel 3. 9 Skala Penilaian Instrumen .....	54
Tabel 3. 10 Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan.....	57
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen .....	58
Tabel 4. 2 Statistik Deskriptif Citra Merek (X1).....	59
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Harga (X2) .....	60
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan (X3).....	60
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....	60
Tabel 4. 6 Uji Normalitas Data .....	61
Tabel 4. 7 Pengujian Linearitas Citra Merek (X1).....	64
Tabel 4. 8 Pengujian Linearitas Harga (X2) .....	64
Tabel 4. 9 Pengujian Linearitas Kualitas Layanan (X3) .....	65
Tabel 4. 10 Persamaan Regresi Linear Sederhana X1 Terhadap Y .....	65
Tabel 4. 11 Persamaan Regresi Linear Sederhana X2 Terhadap Y .....	66

Tabel 4. 12 Persamaan Regresi Linear Sederhana X3 Terhadap Y .....	66
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Uji t X1 Terhadap Y .....	67
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Uji t X2 Terhadap Y .....	68
Tabel 4. 15 Hasil Perhitungan Uji t X3 Terhadap Y .....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Korelasi Pearson X1 dengan Y .....	69
Tabel 4. 17 Hasil Uji Analisis Korelasi Pearson X2 dengan Y .....	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji Analisis Korelasi Pearson X3 dengan Y .....	70
Tabel 4. 19 Perhitugan Koefisien Determinasi X1 Terhadap Y .....	71
Tabel 4. 20 Perhitugan Koefisien Determinasi X2 Terhadap Y .....	71
Tabel 4. 21 Perhitugan Koefisien Determinasi X3 Terhadap Y .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	82
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan SPP .....	83
Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Skripsi.....	84
Lampiran 4 Kuesioner Survei Awal.....	85
Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba Penelitian dan Uji Final .....	87
Lampiran 6 Uji Validasi Data Uji Coba Instrumen Citra Merek (X1).....	91
Lampiran 7 Uji Reliabilitas Data Uji Coba Instrumen Citra Merek (X1).....	92
Lampiran 8 Uji Validasi Data Uji Coba Instrumen Harga (X2).....	93
Lampiran 9 Uji Reliability Data Uji Coba Instrumen Harga (X2) .....	94
Lampiran 10 Uji Validasi Data Uji Coba Instrumen Kualitas Layanan (X3) .....	95
Lampiran 11 Uji Reliability Data Uji Coba Instrumen Kualitas Layanan (X3).....	96
Lampiran 12 Uji Validasi Data Uji Coba Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y).....	97
Lampiran 13 Uji Reliability Data Uji Coba Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y) ...	98
Lampiran 14 Tabulasi Data Uji Final Citra Merek (X1).....	99
Lampiran 15 Tabulasi Data Uji Final Harga (X2) .....	104
Lampiran 16 Tabulasi Data Uji Final Kualitas Layanan (X3) .....	109
Lampiran 17 Tabulasi Data Uji Final Loyalitas Pelanggan (Y).....	114
Lampiran 18 Profil Responden .....	119
Lampiran 19 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen.....	124
Lampiran 20 Uji Normalitas SPSS.....	126
Lampiran 21 Uji Linearitas SPSS .....	128
Lampiran 22 Perhitungan Regresi Linear Sederhana.....	129

Lampiran 23 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	130
Lampiran 24 Perhitungan Korelasi Pearson.....	131
Lampiran 25 Perhitungan Koefisien Determinasi .....	132
Lampiran 26 Tabel t .....	133