

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PUBLIKASI .....	ii
LEMBAR ORISINALITAS .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRAC</i> .....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Pernyataan Penelitian .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	17
A. Latar Belakang Teori .....	17
1. Deskripsi konseptual .....	17
B. Kerangka Teori dan Pengembangan hipotesis .....	26
1. Kerangka teori .....	26
2. Penelitian terdahulu .....	32
3. Perumusan hipotesis .....	41
BAB III METODE PENELITIAN .....	42
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	42

1.	Waktu Penelitian .....	42
2.	Tempat Penelitian .....	42
B.	Desain Penelitian .....	43
1.	Metode .....	43
C.	Populasi dan Sampel .....	43
1.	Populasi .....	43
2.	Sampel .....	43
D.	Pengembangan Instrumen .....	45
1.	Loyalitas Pelanggan (Variabel Y) .....	45
2.	Kepuasan Pelanggan (Variabel X <sub>1</sub> ) .....	47
3.	Niat Membeli Kembali (X <sub>2</sub> ) .....	49
4.	Skala Pengukuran .....	50
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	51
F.	Teknik Analisis Data .....	51
1.	Analisis Deskriptif .....	51
2.	Uji Validitas .....	52
3.	Uji Reliabilitas .....	53
4.	Uji Hipotesis .....	54
5.	Pilot Study .....	57
BAB IV .....		67
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		67
A.	Deskripsi Data .....	67
1.	Profil Responden .....	67
2.	Analisis Deskriptif .....	69
3.	Exploratory Factor Analysis .....	76
4.	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA) .....	83
5.	Fit Model .....	85

6. Pengujian Hipotesis .....	87
B. Pembahasan .....	90
1. Kepuasan Pelanggan dengan Niat Membeli Kembali .....	90
2. Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	90
3. Niat Membeli Kembali dengan Loyalitas Pelanggan.....	92
BAB V.....	93
PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Implikasi.....	94
1. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	95
2. Variabel Kepuasan Pelanggan (X1) .....	95
3. Variabel Niat Membeli Kembali (X2).....	95
C. Keterbatasan Penelitian .....	96
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	96
1. Oli Yamalube .....	96
2. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	97
DAFTAR PUSTAKA .....	98
LAMPIRAN.....	103

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat Minyak Pelumas Mesin Sepeda Motor 2021 .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	32
Tabel 3. 1 Indikator Loyalitas Pelanggan. ....	46
Tabel 3. 2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 3. 3 Indikator Niat Membeli Kembali.....	49
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran Likert.....	51
Tabel 3. 5 Nilai Factor Loading .....	53
Tabel 3. 6 Goodness of Fit Indices .....	56
Tabel 3. 7 Jenis Kelamin Pengguna Oli Yamalube.....	57
Tabel 3. 8 Usia Pengguna Oli Yamalube .....	57
Tabel 3. 9 Status Pekerjaan Pengguna Oli Yamalube.....	58
Tabel 3. 10 Kecamatan Pengguna Oli Yamalube .....	58
Tabel 3. 11 Hasil <i>MSA dan Bartlett's</i> Variabel Loyalitas Pelanggan .....	59
Tabel 3. 12 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Loyalitas Pelanggan .....	59
Tabel 3. 13 Hasil <i>Factor Loading dan Cronbach' Alpha</i> Variabel Loyalitas Pelanggan .....	60
Tabel 3. 14 Hasil <i>MSA dan Bartlett's</i> Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 3. 15 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 3. 16 Hasil <i>Factor Loadings dan Cronbach' Alpha</i> Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 3. 17 Hasil <i>MSA dan Barthlett's</i> Variabel Niat Membeli Kembali .....	63
Tabel 3. 18 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Niat Membeli Kembali.....	63
Tabel 3. 19 Hasil <i>Factor Loading dan Cronbach's Alpha</i> Variabel Niat Membeli Kembali.....	64
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Pengguna Oli Yamalube.....	67
Tabel 4. 2 Usia Pengguna Oli Yamalube .....	67
Tabel 4. 3 Status Pekerjaan Pengguna Oli Yamalube.....	68
Tabel 4. 4 Kecamatan Pengguna Oli Yamalube .....	68
Tabel 4. 5 Statistika Deskriptif Variabel Loyakitas Pelanggan .....	69
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan 70	
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	72
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	72

Tabel 4. 9 Statistika Deskriptif Variabel Niat Membeli Kembali.....	74
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Niat Membeli Kembali .....	75
Tabel 4. 11 Hasil MSA dan <i>Bartlett's</i> Variabel Loyalitas Pelanggan .....	76
Tabel 4. 12 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Loyalitas Pelanggan .....	77
Tabel 4. 13 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel Loyalitas Pelanggan .....	77
Tabel 4. 14 Hasil MSA dan <i>Bartlett's</i> Variabel.....	79
Tabel 4. 15 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	79
Tabel 4. 16 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel Kepuasan Pelanggan .....	80
Tabel 4. 17 Hasil MSA dan <i>Bartlett's</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	81
Tabel 4. 18 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	81
Tabel 4. 19 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach' Alpha</i> Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	82
Tabel 4. 20 Jumlah Indikator pada CFA .....	84
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian GOF <i>Full Model</i> .....	85
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian GOF Model <i>Fit</i> .....	86
Tabel 4. 23 <i>Regressioon Weight</i> : ( <i>Group Number 1 – Default model</i> ).....	87
Tabel 4. 24 <i>Standardized Regression Weights</i> : ( <i>Group number 1-Default model</i> ) ...	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Penjualan Kendaraan Roda Empat atau Lebih .....	2
Gambar 1. 2 Data Penjualan Sepeda Motor .....	2
Gambar 1. 3 Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia 2017 .....	3
Gambar 1. 4 Top Brand Index Merek Minyak Pelumas Motor per Tahun.....	6
Gambar 1. 5 Tren Data Penjualan Motor Merek Yamaha di Indonesia.....	6
Gambar 1. 6 Hasil Survei Awal Berdasarkan Domisili Responden.....	8
Gambar 1. 7 Hasil Survei Awal Berdasarkan yang Pernah Membeli Produk Oli Pelumas Mesin Yamalube.....	9
Gambar 1. 8 Hasil Survei Awal Berdasarkan Faktor Kepuasan Pelanggan .....	10
Gambar 1. 9 Survei Awal Berdasarkan Konsumen Merasa Puas Terhadap Produk Oli Pelumas Mesin Yamalube.....	11
Gambar 1. 10 Hasil Survei Awal Berdasarkan Niat Membeli Kembali pada Produk Oli Pelumas Mesin Yamalube.....	12
Gambar 1. 11 Hasil Survei Awal Berdasarkan Loyalitas Pelanggan Produk Oli Pelumas Mesin Yamalube.....	13
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	32
Gambar 4. 1 <i>Output Confirmatory Factor Analysis Full Model</i> .....	84
Gambar 4. 2 <i>Output Confirmatory Factor Analysis Fit Model</i> .....	86
Gambar 4. 3 <i>Output Hasil Pengujian Analisis</i> .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	103
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan SPP .....	104
Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Skripsi .....	105
Lampiran 4 Survei Awal .....	106
Lampiran 5 Kuesioner Pilot Study .....	109
Lampiran 6 Jawaban Pernyataan Responden Pilot Study .....	120
Lampiran 7 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) dan Uji Reliabilitas Pilot Study .....	124
Lampiran 8 Data Responden Pilot Study .....	130
Lampiran 9 Kuesioner Penelitian Final .....	132
Lampiran 10 Jawaban Pernyataan Responden Kuesioner Penelitian Final .....	142
Lampiran 11 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Penelitian .....	155
Lampiran 12 Hasil Uji Coba Reliabilitas Penelitian (Final) .....	160
Lampiran 13 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal .....	162
Lampiran 14 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit .....	164
Lampiran 15 Hasil Pengujian Hipotesis .....	168
Lampiran 16 Data Responden Final .....	172
Lampiran 17 Bukti Upload Jurnal .....	177