

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	9
E. Kegunaan Penelitian	9
BAB II. KAJIAN TEORETIK	11
A. Deskripsi Konseptual	11
1. Loyalitas Pelanggan	11
2. Kepuasan Pelanggan	15
3. Kualitas Jasa Transportasi.....	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan	23
C. Kerangka Teoretik	32
D. Perumusan Hipotesis	36
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Tujuan Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian	37
C. Metode Penelitian	38
D. Populasi dan Sampel	40

E. Teknik Pengumpulan Data	41
1. Loyalitas Pelanggan	41
a. Definisi Konseptual	41
b. Definisi Operasional	42
c. Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	42
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan	44
2. Kepuasan Pelanggan	46
a. Definisi Konseptual	46
b. Definisi Operasional	47
c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	47
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan	49
3. Kualitas Jasa Transportasi.....	52
a. Definisi Konseptual	52
b. Definisi Operasional	52
c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Jasa Transportasi	53
d. Validasi Instrumen Kualitas Jasa Transportasi.....	55
F. Teknik Analisis Data	58
1. Uji Prasyarat Analisis	58
a. Uji Normalitas	58
b. Uji Linieritas	59
2. Uji Asumsi Klasik	59
a. Uji Multikolinieritas	60
b. Uji Heteroskedastisitas	61
3. Persamaan Regresi Linear Berganda	61
4. Perhitungan Koefisien Korelasi	62
5. Uji Hipotesis	63
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	63
b. Uji F	63
6. Perhitungan Koefisien Determinasi	64
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
A. Deskripsi Data.....	66

1. Loyalitas pelanggan	66
2. Kepuasan Pelanggan	69
3. Kualitas Jasa Transportasi	72
B. Analisis Data	75
1. Uji Prasyarat Analisis.....	75
a. Uji Normalitas	75
b. Uji Linieritas	78
2. Uji Asumsi Klasik	80
a. Uji Multikolinieritas	80
b. Uji Heteroskedastisitas	81
3. Persamaan Regresi Linear Berganda	81
4. Perhitungan Koefisien Korelasi	83
5. Uji Hipotesis	84
a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	84
b. Uji F	86
6. Perhitungan Koefisien Determinasi	86
C. Pembahasan	87
BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
B. Implikasi.....	94
C. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Permohonan Izin Penelitian	101
Lampiran 2 : Surat Pemberian Izin Penelitian	102
Lampiran 3 : Kuesioner Uji Coba.....	103
Lampiran 4 : Data Hasil Uji Coba Variabel Y.....	109
Lampiran 5 : Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y.....	110
Lampiran 6 : Data Uji Coba Instrumen Valid Variabel Y.....	113
Lampiran 7 : Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	114
Lampiran 8 : Data Hasil Uji Coba Variabel X1.....	115
Lampiran 9 : Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X1.....	116
Lampiran 10 : Data Uji Coba Instrumen Valid Variabel X1.....	120
Lampiran 11 : Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1.....	121
Lampiran 12 : Data Hasil Uji Coba Variabel X2.....	122
Lampiran 13 : Data Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X2.....	123
Lampiran 14 : Data Uji Coba Instrumen Valid Variabel X2.....	127
Lampiran 15 : Data Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2.....	128
Lampiran 16 : Kuesioner Final.....	129
Lampiran 17 : Data Hasil Instrumen Final Variabel Y.....	135
Lampiran 18 : Data Hasil Instrumen Final Variabel X1.....	136
Lampiran 19 : Data Hasil Instrumen Final Variabel X2.....	137
Lampiran 20 : Hasil Data Mentah Variabel Y, X1, X2.....	138

Lampiran 21 : Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
Variabel Y	140
Lampiran 22 : Grafik Histogram Variabel Y	141
Lampiran 23 : Data Indikator Variabel Y	142
Lampiran 24 : Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
Variabel X1	143
Lampiran 25 : Grafik Histogram Variabel X1	144
Lampiran 26 : Data Indikator Variabel X1	145
Lampiran 27 : Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram	
Variabel X2	146
Lampiran 28 : Grafik Histogram Variabel X2	147
Lampiran 29 : Data Indikator Variabel X2	148
Lampiran 30 : Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	149
Lampiran 31 : Tabel Nilai Persentil Distribusi F	150
Lampiran 32 : Tabel Nilai Persentil Distribusi t	154
Lampiran 33 : Tabel Interpretasi Korelasi	156
Lampiran 34 : Daftar Responden <i>Survey</i> Awal.....	157
Lampiran 35 : Daftar Responden Uji Coba.....	160
Lampiran 36 : Daftar Responden Final	161

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	43
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan	44
Tabel III.3 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	48
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	49
Tabel III.5 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Jasa Transportasi	53
Tabel III.6 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Jasa Transportasi.....	55
Tabel IV.1 Deskriptif Data Loyalitas Pelanggan	67
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan	67
Tabel IV.3 Deskriptif Data Kepuasan Pelanggan	69
Tabel IV. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	70
Tabel IV. 5 Deskriptif Data Kualitas Jasa Transportasi.....	72
Tabel IV. 6 Distribusi Frekuensi Kualitas Jasa Transportasi.....	73
Tabel IV. 7 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	75
Tabel IV. 8 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Kualitas Jasa Transportasi dengan Loyalitas Pelanggan	77
Tabel IV. 9 Uji Linieritas Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	79
Tabel IV. 10 Uji Linieritas Variabel Kualitas Jasa Transportasi dengan Loyalitas Pelanggan	79

Tabel IV. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	80
Tabel IV. 12 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel IV. 13 Uji Korelasi Parsial	83
Tabel IV. 14 Uji Korelasi Ganda	84
Tabel IV. 15 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	85
Tabel IV. 16 Uji Signifikansi (Uji F)	86
Tabel IV. 17 Uji Koefisien Determinasi	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III.1 : Konstelasi Hubungan Antar Variabel	40
Gambar IV.1 : Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan	68
Gambar IV.2 : Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	71
Gambar IV.3 : Grafik Histogram Kualitas Jasa Transportasi	74
Gambar IV.4 : Analisis <i>Normal Probability Plot</i> X1 dengan Y	76
Gambar IV.5 : Analisis <i>Normal Probability Plot</i> X2 dengan Y	78
Gambar IV.6 : Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	81