

## DAFTAR ISI

### LEMBAR JUDUL

**ABSTRAK** ..... ii

**ABSTRACT** ..... iii

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**.....iv

**PERNYATAAN ORISINALITAS** ..... v

**LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN**..... vi

**KATA PENGANTAR**..... vii

**DAFTAR ISI**..... ix

**DAFTAR TABEL** ..... xiii

**DAFTAR GAMBAR** ..... xv

**DAFTAR LAMPIRAN**..... xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Identifikasi Masalah ..... 10

C. Pembatasan Masalah ..... 10

D. Perumusan Masalah ..... 10

E. Kegunaan Penelitian..... 11

## **BAB II KAJIAN TEORETIK**

A. Definisi Konseptual	
1. Loyalitas Pelanggan (Y) .....	12
2. Kualitas Layanan (X1).....	19
3. Kepercayaan Pelanggan (X2) .....	25
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	32
C. Kerangka Teoretik.....	54
D. Perumusan Hipotesis .....	57

## **BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian .....	58
B. Tempat dan Waktu Penelitian	
1. Tempat Penelitian .....	58
2. Waktu Penelitian.....	59
C. Metode Penelitian	
1. Metode .....	60
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	61
D. Populasi dan Sampling.....	62
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Loyalitas Pelanggan (Y)	
a. Definisi Konseptual.....	63
b. Definisi Operasional .....	63

c. Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	64
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	65
2. Kualitas Layanan (X1)	
a. Definisi Konseptual.....	68
b. Definisi Operasional .....	68
c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	69
d. Validasi Instrumen Kualitas Layanan.....	73
3. Kepercayaan Pelanggan (X2)	
a. Definisi Konseptual.....	76
b. Definisi Operasional .....	77
c. Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan Pelanggan .....	77
d. Validasi Instrumen Kepercayaan Pelanggan .....	80
F. Teknik Analisis Data	
1. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas.....	84
b. Uji Linearitas .....	85
2. Persamaan Regresi Linier Tunggal.....	86
3. Uji Hipotesis .....	87
a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t) .....	88
4. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	88

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Deskripsi Data**

1. Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	90
2. Kualitas Layanan (Variabel X1) .....	95
3. Kepercayaan Pelanggan (Variabel X2).....	100

### **B. Analisis Data**

#### **1. Uji Persyaratan Analisis**

a. Uji Normalitas .....	105
b. Uji Linearitas .....	109

#### **2. Persamaan Regresi Linier Tunggal.....**

112

#### **3. Uji Hipotesis .....**

116

a. Uji t.....	116
---------------	-----

#### **4. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....**

129

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian .....**

134

## **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan .....**

126

### **B. Implikasi.....**

127

### **C. Saran.....**

129

## **DAFTAR PUSTAKA.....**

## **LAMPIRAN.....**

## **RIWAYAT HIDUP.....**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Top Brand Index kategori GSM Prabayar 2013-2015 .....	5
Tabel 1.2 Hasil survei GSMA Intelligence .....	7
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbandingan Penelitian .....	48
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).....	64
Tabel 3.3 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel X <sub>1</sub> (Kualitas Layanan) .....	69
Tabel 3.5 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Layanan .....	73
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel X <sub>2</sub> (Kepercayaan Pelanggan).....	78
Tabel 3.5 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan Pelanggan.....	80
Tabel 4.1 Deskriptif Data Variabel Loyalitas Pelanggan .....	92
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	93
Tabel 4.3 Hasil Skor Variabel Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	96
Tabel 4.4 Deskriptif Data Variabel Kualitas Layanan (Variabel X <sub>1</sub> ) .....	97
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (Variabel X <sub>1</sub> ) .....	99
Tabel 4.6 Hasil Skor Variabel Kualitas Layanan (Variabel X <sub>1</sub> ).....	101
Tabel 4.7 Deskriptif Data Variabel Kepercayaan Pelanggan (Variabel X <sub>2</sub> ).....	102
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepercayaan Pelanggan (Variabel X <sub>2</sub> ).....	103
Tabel 4.9 Hasil Skor Variabel Kepercayaan Pelanggan (Variabel X <sub>2</sub> ).....	106
Tabel 4.10 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (X <sub>1</sub> -Y) .....	108

Tabel 4.11 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (X2-Y) .....	111
Tabel 4.12 Uji Linieritas (X1-Y) .....	111
Tabel 4.13 Uji Linieritas (X2-Y) .....	112
Tabel 4.14 Uji Korelasi Parsial (X1-Y) .....	113
Tabel 4.15 Uji Korelasi Parsial (X2-Y) .....	114
Tabel 4.16 Persamaan Regresi Linier Tunggal (X1-Y) .....	114
Tabel 4.17 Persamaan Regresi Linier Tunggal (X2-Y) .....	116
Tabel 4.18 Uji Signifikansi Parsial- Uji t (X1-Y).....	117
Tabel 4.19 Uji Signifikansi Parsial-Uji t (X2-Y).....	118
Tabel 4.20 Uji Signifikansi – Uji F (X1-Y).....	119
Tabel 4.21 Uji Signifikansi – Uji F(X2-Y).....	120
Tabel 4.18 Koefesien Determinasi (X1-Y).....	120
Tabel 4.19 Koefesien Determinasi (X2-Y).....	128

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Konstleasi X1 dan X2 dengan Y.....	61
Gambar 4.1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan (Variabel Y) .....	93
Gambar 4.2 Grafik Histogram Kualitas Layanan (Variabel X1).....	98
Gambar 4.3 Grafik Histogram Kepercayaan Pelanggan (Variabel X2) .....	103
Gambar 4.4 Normal Probability Plot .....	107
Gambar 4.5 Normal Probability Plot .....	109

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Daftar Lampiran

Lampiran 1: Surat Persetujuan Penelitian.....	131
Lampiran 2: Kuesioner Survey Awal .....	132
Lampiran 3: Data Responden Survey Awal.....	133
Lampiran 4: Kuesioner Uji Coba.....	136
Lampiran 5: Data Responden Uji Coba.....	143
Lampiran 6: Tabel Nilai-Nilai r Product Moment .....	144
Lampiran 7: Data Mentah Uji Coba Variabel Loyalitas Pelanggan .....	145
Lampiran 8: Data Mentah Uji Coba Variabel Kualitas Layanan.....	146
Lampiran 9: Data Mentah Uji Coba Variabel Kepercayaan Pelanggan .....	148
Lampiran 10: Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2 dan Y.....	149
Lampiran 11: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y.....	151
Lampiran 12: Kriteria Reliabilitas Instrumen.....	152
Lampiran 13: Kuesioner Final .....	153
Lampiran 14: Data Responden Sampel.....	160
Lampiran 15: Data Mentah Final Variabel Loyalitas Pelanggan.....	162
Lampiran 16: Data Mentah Final Variabel Kualitas Layanan .....	164



Lampiran 17: Data Mentah Final Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	166
Lampiran 18: Hasil Skor Final Variabel X1, X2 dan Y .....	168
Lampiran 19: Proses Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Y.....	170
Lampiran 20: Proses Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X1.....	172
Lampiran 21: Proses Membuat Tabel Distribusi Frekuensi Variabel X2.....	174
Lampiran 22: Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi.....	176
Lampiran 23: Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40).....	177
Lampiran 24: Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0.05.....	178
Lampiran 25: Daftar Riwayat Hidup.....	179