

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN DAN METODOLOGI PENELITIAN	9
A. Kajian Teoritis	9
1. Loyalitas Pelanggan	9
2. Kepuasan Pelanggan	17
3. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	23
4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan ...	24
B. Kerangka Berpikir	28
C. Metodologi Penelitian	29
1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
2. Operasional Variabel	29
3. Metode Penelitian.....	30
BAB III PEMBAHASAN	41
A. Deskripsi Kasus	41
B. Analisis Kasus	41
1. Uji Instrumen	41
2. Data Responden.....	44

3.	Analisis Statistik Deskriptif	47
4.	Uji Asumsi Dasar.....	56
5.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	59
6.	Uji Hipotesis	61
	C. Pembahasan Kasus	62
	BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
	A. Kesimpulan	64
	B. Implikasi.....	64
	C. Keterbatasan Penelitian.....	67
	D. Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Logo Merek Mi Instan Indomie	4
Gambar I.2	Kemasan Indomie <i>Hype Abis</i> Mieghetti Rasa Bolognese.....	5
Gambar I.3	Video <i>Review</i> Indomie oleh <i>Food Vlogger</i>	6
Gambar II.1	Kerangka Berpikir	28
Gambar III.1	Uji Normalitas <i>Probability Plot</i>	57

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Top Brand Awards Fase 1 2021 Mie Instan Kemasan Bag	3
Tabel II.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	27
Tabel II.2	Operasional Variabel	30
Tabel II.3	Skala <i>Likert</i>	32
Tabel II.4	Kategori Penilaian Kuesioner.....	36
Tabel III.1	Hasil Uji Validitas	42
Tabel III.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel III.3	Kasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel III.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel III.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel III.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan ..	46
Tabel III.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .	48
Tabel III.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Loyaitas Pelanggan ...	52
Tabel III.9	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel III.10	Hasil Uji Linearitas	58
Tabel III.11	Koefisien Regresi	59
Tabel III.12	Hasil Uji Anova	60
Tabel III.13	Hasil <i>Model Summary</i>	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	71
Lampiran 2: Data Hasil Jawaban Variabel X dan Y	76
Lampiran 3: Seluruh Perhitungan SPSS	82