

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II.....	9
KAJIAN TEORETIK.....	9
A. Deskripsi Konseptual.....	9
1. Loyalitas Pelanggan.....	9
2. Kepercayaan.....	12
3. Kepuasan Pelanggan.....	16
4. Citra Merek.....	19
B. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Pemikiran Teoretik.....	36
1. Model Penelitian.....	36
2. Hipotesis.....	37

BAB III.....	39
METODOLOGI PENELITIAN.....	39
A. Tujuan Penelitian.....	39
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
C. Metode Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampling.....	41
1. Populasi.....	41
2. Sampling.....	41
E. Data Penelitian.....	44
F. Variabel Penelitian.....	46
1. Variabel Dependen (<i>Dependent Variable</i>).....	46
2. Variabel Independen (<i>Independent Variable</i>).....	46
G. Teknik Pengumpulan Data.....	47
1. Skala Pengukuran.....	48
2. Operasional Variabel.....	49
H. Teknik Analisis Data.....	51
1. Uji Validitas.....	52
2. Uji Reliabilitas.....	53
H. Uji Asumsi Dasar.....	54
1. Uji Normalitas.....	54
2. Uji Linieritas.....	54
I. Analisis Linier Regresi Sederhana.....	55
1. Uji T (Regresi Parsial).....	56
2. Uji R.....	57
BAB IV.....	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Deskripsi Data.....	58
1. Karakteristik Responden.....	58
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	61
1. Hasil Uji Instrument Penelitian.....	61
D. Uji Asumsi Dasar.....	82

E. Uji Hipotesis.....	87
1. Regresi Sederhana.....	87
2. Uji T.....	89
3. Pengujian Hipotesis.....	91
F. Pembahasan.....	96
BAB V.....	98
KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Implikasi.....	99
C. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	111
RIWAYAT HIDUP.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Tingkat Penjualan iPhone di Indonesia.....	3
Tabel II. 1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel III. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel III. 2 Skala Likert.....	48
Tabel III. 3 Operasional Variabel.....	49
Tabel IV. 1 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	58
Tabel IV. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel IV. 3 Karakteristik Berdasarkan Status.....	59
Tabel IV. 4 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	59
Tabel IV. 5 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pendapatan Per Bulan.....	60
Tabel IV. 6 Karakteristik Berdasarkan Intensitas pembelian iPhone minimal dua kali atau lebih.....	60
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel IV. 9 Skala Likert.....	63
Tabel IV. 10 Interpretasi Skor.....	64
Tabel IV. 11 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepercayaan Pengguna iPhone.....	64
Tabel IV. 12 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan Pengguna iPhone.....	69
Tabel IV. 13 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Citra Merek Pengguna iPhone.....	73
Tabel IV. 14 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan Pengguna iPhone.....	78

Tabel IV. 15 Hasil Uji Normalitas.....	83
Tabel IV. 16 Hasil Uji Linearitas Variabel Kepercayaan (X1) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	84
Tabel IV. 17 Hasil Uji Linearitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X2) dengan Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	85
Tabel IV. 18 Hasil Uji Linieritas Variabel Citra Merek (X3) dengan Variabel LoyalitasPelanggan (Y).....	86
Tabel IV. 19 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	87
Tabel IV. 20 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	87
Tabel IV. 21 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	88
Tabel IV. 22.....	89
Tabel IV. 23 Hasil Uji T.....	90
Tabel IV. 24 Hasil Uji T.....	91
Tabel IV. 25 Hasil Koefisien Determinasi.....	94
Tabel IV. 26 Hasil Koefisien Determinasi.....	94
Tabel IV. 27 Hasil Koefisien Determinasi.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Model Penelitian.....	36
Gambar III. 1 Rumus.....	52
Gambar III. 2 Rumus.....	53
Gambar III. 3 Rumus.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	111
Lampiran 2 Input Jawaban Responden.....	117
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas 100 Responden.....	119
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	123
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas.....	124
Lampiran 6 Hasil Uji Linieritas.....	124
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Sederhana.....	126
Lampiran 8 Hasil Uji T.....	127
Lampiran 9 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	128