

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	9
E. Kegunaan Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Loyalitas Pelanggan	11
2. Penanganan Keluhan	16

B. Kerangka Berpikir	27
C. Perumusan Hipotesis	28

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	29
B. Waktu dan Tempat Penelitian	29
C. Metode Penelitian	30
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	30
E. Instrumen Penelitian	32
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	41
G. Teknik Analisis Data	42
1. Mencari Persamaan Regresi	42
2. Uji Persyaratan Analisis	43
3. Uji Hipotesis	44
a. Uji Keberartian Regresi	44
b. Perhitungan Koefisien Korelasi	46
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi	46
d. Perhitungan Koefisien Determinasi	47

BAB IV. HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	48
1. Data Loyalitas Pelanggan	48
2. Data Penanganan Keluhan	52

B. Analisis Data	55
1. Persamaan Regresi	55
2. Pengujian Persyaratan Analisis	56
3. Uji Hipotesis	58
C. Interpretasi Penelitian	60
D. Keterbatasan Penelitian	61

BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan	62
B. Implikasi	63
C. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	69
-----------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	129
-----------------------------------	------------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian	69
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian	70
Lampiran 3	Daftar Kuesioner Uji Coba Penelitian	71
Lampiran 4	Data Uji Coba Variabel Y.....	77
Lampiran 5	Tabel Perhitungan Validasi Variabel	78
Lampiran 6	Perhitungan Uji Validitas Variabel Y	79
Lampiran 7	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel Y Valid	80
Lampiran 8	Tabel Perhitungan Uji Realibilitas Variabel Y.....	81
Lampiran 9	Data Uji Coba Variabel X	82
Lampiran 10	Tabel Perhitungan Validasi Variabel X	83
Lampiran 11	Perhitungan Uji Validitas Variabel X.....	84
Lampiran 12	Perhitungan Kembali Hasil Uji Coba Variabel X Valid	85
Lampiran 13	Tabel Perhitungan Uji Realibilitas Variabel X	86
Lampiran 14	Daftar Kuesioner Final Penelitian	87
Lampiran 15	Data Mentah Variabel Y	93
Lampiran 16	Data Mentah Variabel X	94

Lampiran 17	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	95
Lampiran 18	Tabel Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku	96
Lampiran 19	Perhitungan Rata-Rata, Varians, dan Simpangan Baku	97
Lampiran 20	Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y.....	98
Lampiran 21	Grafik Histogram Variabel Y.....	99
Lampiran 22	Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	100
Lampiran 23	Grafik Histogram Variabel X	101
Lampiran 24	Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana	102
Lampiran 25	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	103
Lampiran 26	Grafik Regresi	104
Lampiran 27	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 28,04 + 0,39X$	105
Lampiran 28	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 28,04 + 0,39X$	106
Lampiran 29	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = 28,04 + 0,39X$	107

Lampiran 30	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi	
	$\hat{Y} = 28,04 + 0,39X$	108
Lampiran 31	Perhitungan JK (G)	109
Lampiran 32	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	110
Lampiran 33	Perhitungan Uji Kelinieran Regresi	111
Lampiran 34	Tabel ANAVA Uji Keberartian dan Uji Kelinieran Regresi	112
Lampiran 35	Perhitungan Koefisien Korelasi	113
Lampiran 36	Perhitungan Uji Signifikansi	114
Lampiran 37	Perhitungan Uji Koefisien Determinasi.....	115
Lampiran 38	Skor Indikator Dominan Variabel Y	116
Lampiran 39	Skor Indikator Dominan Variabel X	117
Lampiran 40	Skor Sub Indikator Dominan Variabel Y.....	118
Lampiran 41	Skor Sub Indikator Dominan Variabel X	119
Lampiran 42	Persentase Tiap Butir Pernyataan Variabel Y	120
Lampiran 43	Persentase Tiap Butir Pernyataan Variabel X	121
Lampiran 44	Tabel Nilai-nilai r Product Moment Dari Pearson	122
Lampiran 45	Tabel Nilai Kritis L Uji Liliefors	123

Lampiran 46	Tabel Kurva Normal Persentase	124
Lampiran 47	Tabel Distribusi F	125
Lampiran 48	Tabel Distribusi t	128

DAFTAR TABEL

III.1	Teknik Pengambilan Sampel	31
III.2	Kisi-kisi Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	33
III.3	Skala Penilaian Untuk Instrumen Loyalitas Pelanggan	34
III.4	Kisi-kisi Variabel X (Penanganan Keluhan)	37
III.5	Skala Penilaian Untuk Instrumen Penanganan Keluhan	38
III.6	Tabel ANAVA	45
IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan	50
IV.2	Rata-rata Skor atau Penilaian Responden untuk Indikator Loyalitas Pelanggan	50
IV.3	Rata-rata Skor atau Penilaian Responden untuk Sub Indikator Loyalitas Pelanggan	51
IV.4	Distribusi Frekuensi Penanganan Keluhan	52
IV.5	Rata-Rata Skor atau Penilaian Responden untuk Indikator Penanganan Keluhan	54
IV.6	Rata-Rata Skor atau Penilaian Responden untuk Sub Indikator Penanganan Keluhan	54
IV.7	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran $Y-\hat{Y}$	57
IV.8	Tabel ANAVA.....	58
IV.9	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi X dan Y.....	59

DAFTAR GAMBAR

II.1	Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif	25
IV.1	Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	50
IV.2	Grafik Histogram Penanganan Keluhan	53
IV.3	Grafik Regresi.....	56