

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Perumusan Masalah .....	8
E. Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN             PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	
A. Deskripsi Teoretis	
1.Loyalitas Pelanggan .....	10
2. Citra Toko .....	18
B. Kerangka Berpikir.....	26
C. Perumusan Hipotesis.....	27

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Tujuan penelitian.....	28
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
C. Metode Penelitian.....	29
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
E. Instrumen Penelitian	
1. Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual .....	31
b. Definisi Operasional.....	31
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	32
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	34
2. Citra Toko (Variabel X)	
a. Definisi Konseptual.....	37
b. Definisi Operasional.....	38
c. Kisi-kisi Instrumen Citra Toko.....	38
d. Validasi Instrumen Citra Toko .....	40
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	44
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi .....	44
2. Uji Persyaratan Analisis .....	45
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X .....	45
b. Uji Linieritas Regresi .....	46
3. Uji Hipotesis .....	46

a. Uji Keberartian Regresi.....	46
b. Perhitungan Koefisien Korelasi .....	47
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	48
d. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	49

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data	
1. Loyalitas Pelanggan.....	50
2. Citra Toko .....	54
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi.....	57
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	58
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	60
C. Interpretasi Hasil Penelitian .....	63
D. Keterbatasan Hasil Penelitian.....	64

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

A. Kesimpulan .....	65
B. Implikasi.....	66
C. Saran.....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
-----------------------------	-----------

#### **LAMPIRAN**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel III.1 Jumlah Populasi .....	31
Tabel III.2 Kisi – kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	33
Tabel III.3 Skala Penilaian Loyalitas Pelanggan .....	34
Tabel III.4 Kisi – kisi Instrumen Citra Toko .....	38
Tabel III.5 Skala Penilaian Citra Toko .....	39
Tabel III.6 Tabel ANAVA .....	46
Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan .....	51
Tabel IV.2 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel Y ( Loyalitas Pelanggan ) .....	52
Tabel IV.3 Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator dan Nilai Responden Variabel Y ( Loyalitas Pelanggan) .....	53
Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Citra Toko .....	54
Tabel IV.5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Variabel X (Citra Toko)	56
Tabel IV.6 Rata-rata Hitung Skor Sub Indikator dan Nilai Responden Variabel X (Citra Toko) .....	56
Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran $Y - \hat{Y}$ .....	59
Tabel IV.8 Tabel ANAVA Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Citra Toko (X) Dengan Loyalitas Pelanggan (Y) .....	60
Tabel IV.9 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar IV.1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan .....	52
Gambar IV.2 Grafik Histogram Citra Toko .....	55
Gambar IV.3 Grafik Regresi .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian dari UNJ .....	71
Lampiran 2 Surat Jawaban Permohonan Izin Penelitian .....	72
Lampiran 3 Daftar Responden .....	73
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba .....	75
Lampiran 5 Data Uji Coba Variabel Y .....	79
Lampiran 6 Perhitungan Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	80
Lampiran 7 Data Perhitungan Kembali Uji Coba Variabel Y .....	81
Lampiran 8 Perhitungan Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	82
Lampiran 9 Perhitungan Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	83
Lampiran 10 Langkah-langkah Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)..	84
Lampiran 11 Data Uji Coba Variabel X (Citra Toko) .....	85
Lampiran 12 Perhitungan Validitas Variabel X (Citra Toko) .....	86
Lampiran 13 Data Perhitungan Kembali Uji Coba Variabel X (Citra Toko) .....	87
Lampiran 14 Perhitungan Validitas Variabel X (Citra Toko) .....	88
Lampiran 15 Perhitungan Reliabilitas Variabel X (Citra Toko) .....	89
Lampiran 16 Langkah-langkah Perhitungan Validitas Variabel X (Citra Toko) .....	90
Lampiran 17 Kuesioner Final .....	91
Lampiran 18 Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	95

Lampiran 19 Data Mentah Variabel X (Citra Toko) .....	96
Lampiran 20 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian .....	97
Lampiran 21 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Variabel X dan Y .....	98
Lampiran 22 Perhitungan Rata-Rata, Varians Dan Simpangan Baku .....	99
Lampiran 23 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	100
Lampiran 24 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X (Citra Toko) .....	101
Lampiran 25 Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	102
Lampiran 26 Grafik Histogram Variabel X (Citra Toko) .....	103
Lampiran 27 Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	104
Lampiran 28 Grafik Persamaan Regresi .....	105
Lampiran 29 Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$ .....	106
Lampiran 30 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku, Regresi $\hat{Y} = 19,02 + 0,542X$ .....	107
Lampiran 31 Perhitungan Rata-rata, Varians, dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 19,02 + 0,4=542X$ .....	108
Lampiran 32 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y Atas X Regresi $\hat{Y} = 19,02 + 0,542X$ .....	109
Lampiran 33 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 19,02 + 0,542X$ .....	110
Lampiran 34 Perhitungan JK Galat .....	111
Lampiran 35 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	112
Lampiran 36 Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	113
Lampiran 37 Tabel ANAVA Untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearan Regresi .....	115

Lampiran 38 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment .....	116
Lampiran 39 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	117
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi .....	118
Lampiran 41 Perhitungan Indikator Yang Dominan Variabel Y .....	119
Lampiran 42 Perhitungan Indikator Yang Dominan Variabel X .....	120
Lampiran 43 Nilai Responden Terhadap Sub Indikator Variabel Y.....	121
Lampiran 44 Nilai Responden Terhadap Sub Indikator Variabel X.....	122
Lampiran 45 Presentase Tiap Butir Pernyataan Variabel Y .....	124
Lampiran 46 Presentase Tiap Butir Pernyataan Variabel X .....	126
Lampiran 47 Tabel Nilai-nilai r Product Moment .....	128
Lampiran 48 L tabel (Liliefors) .....	129
Lampiran 49 Tabel Z (Tabel Kurva Normal Persentase) .....	130
Lampiran 50 t Tabel .....	131
Lampiran 51 F Tabel .....	132