

6. Seluruh mahasiswa program studi Pendidikan Tata Niaga atas kerja sama dan bantuannya dalam penelitian ini.
7. Special thanks for my lovely family (Mama, Bapak, dan Mas Aji), atas segala cinta dan kasih sayang yang diberikan, yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, dan do'a yang tiada henti untukku.
8. Ananda Arif W, yang selalu memberikan perhatian dan semangat untukku.
9. Sahabat-sahabat terbaikku selama kuliah, Niya, Erien, Via. Semoga Allah senantiasa memberikan yang terbaik bagi kalian.
10. Rekan-rekan seperjuangan selama kuliah, Ayuningtyas, Nimas, Anggi, Merry, Rita, Efratin, Tete Ria, Novia. Terima kasih untuk dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang turut membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti berharap hasil penelitian ini berguna terutama bagi peneliti dan instansi terkait serta pihak-pihak yang membutuhkan sebagai persembahan peneliti. Akhirnya peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran, kritik, dan masukan dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2012
Peneliti

Rizki Isnaeni

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii

ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Pembatasan Masalah.....	11
D. Perumusan Masalah.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Deskripsi Teoretis	
1. Loyalitas Pelanggan.....	13
2. Nilai Pelanggan.....	21
B. Kerangka Berpikir.....	28
C. Perumusan Hipotesis.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian	31
C. Metode Penelitian.....	32
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
E. Instrumen Penelitian.....	33
1. Loyalitas Pelanggan	
a. Definisi Konseptual.....	34

b.	Definisi Operasional.....	34
c.	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	34
d.	Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	36
2.	Nilai Pelanggan	
a.	Definisi Konseptual.....	38
b.	Definisi Operasional.....	38
c.	Kisi-kisi Instrumen Nilai Pelanggan.....	39
d.	Validasi Instrumen Nilai Pelanggan.....	41
F.	Konstelasi Hubungan Antar Variabel	44
G.	Teknik Analisis Data	
1.	Mencari Persamaan Regresi.....	44
2.	Uji Persyaratan Analisis	
a.	Uji Normalitas.....	45
b.	Uji Linearitas Regresi.....	46
3.	Uji Hipotesis	
a.	Uji Keberartian Regresi.....	46
b.	Perhitungan Koefisien Korelasi.....	48
c.	Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	48
d.	Perhitungan Koefisien Determinasi	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Deskripsi Data	
1.	Data Loyalitas Pelanggan.....	50
2.	Data Nilai Pelanggan.....	53
B.	Analisis Data	
1.	Persamaan Garis Regresi.....	55
2.	Pengujian Persyaratan Analisis.....	56
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	57
C.	Interpretasi Hasil Penelitian.....	59
D.	Keterbatasan Penelitian.....	60

BAB V KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	61
B. Implikasi.....	62
C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	118

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Survey awal/Observasi (Universitas Negeri Jakarta)	66

Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Penelitian (Universitas Negeri Jakarta)	67
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian (Universitas Negeri Jakarta)	68
Lampiran 4	Kuesioner Uji Coba	69
Lampiran 5	Data Uji Coba Variabel X	72
Lampiran 6	Tabel Perhitngan Validasi Variabel X	73
Lampiran 7	Perhitungan Uji Validitas Variabel X	74
Lampiran 8	Data Perhitungan Kembali Uji Coba Variabel X Valid	75
Lampiran 9	Tabel Perhitungan Uji Realibilitas Variabel X	76
Lampiran 10	Data Uji Coba Variabel Y	77
Lampiran 11	Tabel Perhitngan Validasi Variabel Y	78
Lampiran 12	Perhitungan Uji Validitas Vriabel Y	79
Lampiran 13	Data Perhitungan Kembali Uji Coba Variabel Y Valid	80
Lampiran 14	Tabel Perhitungan Uji Realibilitas Variabel	81
Lampiran 15	Kuesioner Final	82
Lampiran 16	Data Mentah Variabel X	85
Lampiran 17	Data Mentah Variabel Y	86
Lampiran 18	Data Mentah Variabel X dan Variabel Y	87
Lampiran 19	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	88
Lampiran 20	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	89
Lampiran 21	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku	90
Lampiran 22	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	91
Lampiran 23	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	92
Lampiran 24	Histogram Variabel X dan Variabel Y	93
Lampiran 25	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana	94
Lampiran 26	Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$	95
Lampiran 27	Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 61,30 + 0,43 X$	96
Lampiran 28	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 61,30 + 0,43X$	97
Lampiran 29	Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 61,30 + 0,43X$	98
Lampiran 30	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X	99
Lampiran 31	Langkah Perhitungan Normalitas Galat Taksiran	100
Lampiran 32	Perhitungan JK (G)	101
Lampiran 33	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	102
Lampiran 34	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	103
Lampiran 35	Tabel Anava	104
Lampiran 36	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	105

Lampiran 37	Perhitungan Keberartian Koefisien Korelasi	106
Lampiran 38	Perhitungan Koefisien Determinasi	107
Lampiran 39	Skor Dimensi Dominan Variabel X	108
Lampiran 40	Skor Indikator Dominan Variabel Y	109
Lampiran 41	Tabel Nilai Krisis untuk Uji Liliefors	110
Lampiran 42	Tabel Distribusi F	111
Lampiran 43	Tabel Distribusi T	115
Lampiran 44	Tabel Kurva Normal Presentase	116
Lampiran 45	Tabel Nilai r Product Moment dari Pearson	117

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	Halaman 35
-------------	---	----------------------

Tabel III.2	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan	36
Tabel III.3	Kisi-kisi Instrumen Nilai Pelanggan	40
Tabel III.4	Skala Penilaian Instrumen Nilai Pelanggan	41
Tabel III.5	Tabel ANAVA	47
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan	51
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan	52
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Nilai Pelanggan	53
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Dimensi Manajemen Mutu Sekolah	55
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel IV.6	Tabel ANAVA	58
Tabel IV.7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan	52
Gambar IV.2 Grafik Histogram Nilai Pelanggan	54
Gambar IV.3 Grafik Persamaan Regresi Linier Sederhana	56