

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>	
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>	
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS</b> .....	<b>iv</b>	
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>	
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
A.	Latar Belakang Masalah .....	1
B.	Identifikasi Masalah .....	10
C.	Pembatasan Masalah .....	10
D.	Perumusan Masalah .....	10
E.	Kegunaan Penelitian .....	11
<b>BAB II.</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	
A.	Deskripsi Teoretis	
1.	Loyalitas Pelanggan .....	12
2.	Komitmen .....	17
B.	Kerangka Berpikir .....	24
C.	Perumusan Hipotesis .....	25
<b>BAB III.</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A.	Tujuan Penelitian .....	26

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
C. Metode Penelitian .....	27
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	27
E. Instrumen Penelitian	
1. Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual.....	29
b. Definisi Operasional.....	29
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	30
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	31
2. Komitmen (Variabel X).	
a. Definisi Konseptual.....	34
b. Definisi Operasional.....	34
c. Kisi-kisi Instrumen Komitmen .....	34
d. Validasi Instrumen Komitmen .....	36
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	38
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi .....	39
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	40
b. Uji Linearitas Regresi.....	40
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	41
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	42
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	43
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	44

## **BAB IV. HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data	
1. Loyalitas Pelanggan .....	45
2. Komitmen .....	48

B.	Analisis Data	
1.	Persamaan Garis Regresi .....	51
2.	Pengujian Persyaratan Analisis .....	52
3.	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	53
C.	Interpretasi Penelitian .....	55
D.	Keterbatasan Penelitian .....	56

**BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A.	Kesimpulan .....	57
B.	Implikasi .....	57
C.	Saran .....	58

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

	Judul	Halaman
Tabel III.1	Jumlah Populasi Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Pelanggan Loyal Kartu Prabayar IM3 .....	28
Tabel III.2	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan (Variabel Y) ....	30
Tabel III.3	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	31
Tabel III.4	Kisi-kisi Instrumen Komitmen (Variabel X) .....	35
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen Komitmen .....	36
Tabel III.6	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi .....	42
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)....	46
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Komitmen (Variabel X) .....	49
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Dimensi Komitmen .....	51
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran .....	53
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Komitmen dengan Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Judul	Halaman
Gambar II.1 Model Kesetiaan Konsumen Dua Dimensi .....	15
Gambar IV.1 Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) .....	47
Gambar IV.2 Grafik Histogram Variabel X (Komitmen) .....	50
Gambar IV.3 Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 42,77 + 0,28X$ .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di Fakultas Ekonomi, Pendidikan Tata Niaga, Universitas Negeri Jakarta.....	63
Lampiran 2	Kuesioner Uji Coba Y. ....	64
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba X .....	65
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel X .....	66
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel Y .....	67
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel X .....	68
Lampiran 7	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y .....	69
Lampiran 8	Data Perhitungan Validitas Variabel X .....	70
Lampiran 9	Data Perhitungan Validitas Variabel Y .....	71
Lampiran 10	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X .....	72
Lampiran 11	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	73
Lampiran 12	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X Reliabilitas Variabel X .....	74
Lampiran 13	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y dan Reliabilitas Variabel Y .....	75
Lampiran 14	Kuesioner Final Y .....	76

Lampiran 15	Kuesioner Final X .....	77
Lampiran 16	Data Mentah Variabel X .....	78
Lampiran 17	Data Mentah Variabel Y .....	79
Lampiran 18	Data Mentah Variabel X dan Y .....	80
Lampiran 19	Rekapitulasi Skor Total .....	81
Lampiran 20	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X .....	82
Lampiran 21	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y .....	83
Lampiran 22	Grafik Histogram Variabel Y .....	84
Lampiran 23	Grafik Histogram Variabel X .....	85
Lampiran 24	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku .....	86
Lampiran 25	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku .....	87
Lampiran 26	Perhitungan Persamaan Regresi .....	88
Lampiran 27	Grafik Persamaan Regresi .....	89
Lampiran 28	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi .....	90
Lampiran 29	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 42,77 + 0,28X$ .....	91
Lampiran 30	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 42,77 + 0,28X$ .....	92
Lampiran 31	Tabel Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X .....	93

Lampiran 32	Langkah-Langkah Uji Normalitas .....	94
Lampiran 33	Perhitungan JK (G) .....	95
Lampiran 34	Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	96
Lampiran 35	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	97
Lampiran 36	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi .....	98
Lampiran 37	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment .....	99
Lampiran 38	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	100
Lampiran 39	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	101
Lampiran 40	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Dimensi Dominan Variabel X .....	102
Lampiran 41	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Dimensi Dominan Variabel Y .....	103
Lampiran 42	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel X .....	104
Lampiran 43	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel Y .....	105
Lampiran 44	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Sub Indikator Dominan Variabel X .....	106
Lampiran 45	Tabel Penentuan Jumlah Sampel .....	107
Lampiran 46	Tabel Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors .....	108
Lampiran 47	Tabel Kurva Normal .....	109
Lampiran 48	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t .....	111



Lampiran 49	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi F .....	115
Lampiran 50	Daftar Nama Responden Uji Coba .....	116
Lampiran 51	Daftar Nama Responden Final .....	117