

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SHP.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<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 TEORETIK</b>	
A. Deskripsi Konseptual	
1. Loyalitas .....	10
2. Pengalaman Pelanggan .....	15
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	20
C. Kerangka Teoretik .....	23
D. Perumusan Hipotesis .....	24
<b>BAB III  METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian .....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
C. Metode Penelitian .....	26
D. Populasi dan Teknik Sampling .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Loyalitas (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual.....	28
b. Definisi Operasional.....	29
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas .....	29
d. Validasi Instrumen Loyalitas .....	31
2. Pengalaman Pelanggan (Variabel X)	
a. Definisi Konseptual.....	34
b. Definisi Operasional.....	34
c. Kisi-kisi Instrumen Pengalaman Pelanggan .....	34
d. Validasi Instrumen Pengalaman Pelanggan .....	36
F. Teknik Analisis Data	

1. Mencari Persamaan Regresi .....	39
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ( $Y - \hat{Y}$ ).....	40
b. Uji Linearitas Regresi.....	41
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data	
1. Loyalitas .....	45
2. Pengalaman Pelanggan .....	68
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi.....	51
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	53
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	54
C. Interpretasi Penelitian.....	56
D. Keterbatasan Penelitian.....	56
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	58
B. Implikasi.....	59
C. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel I.1	Daftar nama toko, cafe/restoran .....	2
Tabel III.1	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas (Var. Y) .....	30
Tabel III.2	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas (Var. Y) .....	31
Tabel III.3	Kisi-kisi Instrumen Pengalaman Pelanggan (Var. X).....	35
Tabel III.4	Skala Penilaian Instrumen Pengalaman Pelanggan (Var. X) ..	36
Tabel III.5	Tabel ANAVA .....	42
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas (Var. Y) .....	46
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor Indikator Loyalitas (Var. Y) .....	48
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Pengalaman Pelanggan (Var. X) .....	49
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Pengalaman Pelanggan (Var. X) .....	51
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	53
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Pengalaman Pelanggan dengan Loyalitas .....	55
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar IV.1	Grafik Histogram Loyalitas .....	47
Gambar IV.2	Grafik Histogram Pengalaman Pelanggan .....	50
Gambar IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 59,73 + 0,281X$ .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Penelitian .....	63
Lampiran 2	Surat Balasan Kabag FI .....	64
Lampiran 3	Instrumen Penelitian Uji Coba. ....	65
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel X .....	69
Lampiran 5	Skor Uji Coba Variabel Y .....	70
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel X .....	71
Lampiran 7	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y .....	72
Lampiran 8	Data Perhitungan Validitas Variabel X .....	73
Lampiran 9	Data Perhitungan Validitas Variabel Y .....	74
Lampiran 10	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X .....	75
Lampiran 11	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y.....	76
Lampiran 12	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X .....	77
Lampiran 13	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	78
Lampiran 14	Reliabilitas Variabel X .....	79
Lampiran 15	Reliabilitas Variabel Y .....	80
Lampiran 16	Instrumen Penelitian Final .....	81
Lampiran 17	Data Mentah Variabel X .....	85
Lampiran 18	Data Mentah Variabel Y .....	86

Lampiran 19	Rekapitulasi Skor Total .....	87
Lampiran 20	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X .....	88
Lampiran 21	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y .....	89
Lampiran 22	Grafik Histogram Variabel X dan Y .....	90
Lampiran 23	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku .....	91
Lampiran 24	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku .....	92
Lampiran 25	Perhitungan Persamaan Regresi .....	93
Lampiran 26	Grafik Persamaan Regresi .....	94
Lampiran 27	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi .....	95
Lampiran 28	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 59,73 + 0,281X$ .....	96
Lampiran 29	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 59,73 + 0,281X$ .....	97
Lampiran 30	Tabel Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X Regresi $\hat{Y} = 59,73 + 0,281X$ .....	98
Lampiran 31	Langkah-Langkah Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X .....	99
Lampiran 32	Perhitungan JK (G) .....	100
Lampiran 33	Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	101
Lampiran 34	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	102

Lampiran 35	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi .....	103
Lampiran 36	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....	104
Lampiran 37	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	105
Lampiran 38	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	106
Lampiran 39	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel X .....	107
Lampiran 40	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel Y .....	108
Lampiran 41	Tabel Penentuan Jumlah Sampel .....	109
Lampiran 42	Tabel Nilai-Nilai <i>r Product Moment</i> .....	110
Lampiran 43	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors .....	111
Lampiran 44	Tabel Kurva Normal .....	112
Lampiran 45	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi F.....	113
Lampiran 46	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t .....	115