

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pembatasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KAJIAN TEORETIK</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Deskripsi Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Promosi Penjualan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

C. Kerangka Teoretik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Perumusan Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Tempat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Metode.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Loyalitas Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Promosi Penjualan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Persyaratan Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Analisis Korelasi Ganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Deskripsi Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1. Data Loyalitas Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Data Promosi Penjualan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Data Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Persyaratan Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Hipotesis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Pengujian Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

**Tabel II. 1. Matriks Hasil Penelitian yang Relevan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel II. 2. Persamaan dan Perbandingan Jurnal ..**Error! Bookmark not defined.

**Tabel III. 1. Kisi – Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel III. 2. Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel III. 3. Kisi - Kisi Instrumen Promosi Penjualan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel III. 4. Skala Penilaian Instrumen Promosi Penjualan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel III. 5. Kisi - Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel III. 6. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel IV. 1. Statistika Deskriptif Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel IV. 2. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel IV. 3. Rata – Rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan .....** Error! Bookmark not defined.

**Tabel IV. 4. Statistika Deskriptif Promosi Penjualan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Promosi Penjualan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel IV. 6. Rata – Rata Hitung Skor Indikator Promosi Penjualan .....** Error! Bookmark not defined.

**Tabel IV. 7. Statistika Deskriptif Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.

**Tabel IV. 8. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.

- Tabel IV. 9.** Rata – Rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 10.** Hasil Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 11.** Hasil Uji Linieritas Variabel  $X_1$  dengan Variabel Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 12.** Hasil Uji Linieritas Variabel  $X_2$  dengan Variabel Y ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 13.** Uji Regresi Berganda.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 14.** Uji Signifikansi Simultan (Uji F)....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 15.** Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 16.** Uji Analisis Korelasi Ganda .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 17.** Uji Koefisien Determinasi Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 18.** Uji Koefisien Determinasi Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 19.** Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar III. 1.** Konstelasi Hubungan Antar Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 1.** Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 2.** Grafik Histogram Promosi Penjualan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 3.** Grafik Histogram Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 4.** Grafik Hubungan antara Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan Persamaan Regresi ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 - Surat Izin Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 - Survei Awal Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 - Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 - Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 - Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) **Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 - Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) **Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 - Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y  
(Loyalitas Pelanggan).....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas  
Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) ..**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 - Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X<sub>1</sub> (Promosi Penjualan)  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 10 - Skor Uji Coba Instrumen Variabel X<sub>1</sub> (Promosi Penjualan).. **Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 11 - Perhitungan Analisis Butir Variabel X<sub>1</sub> (Promosi Penjualan) **Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 12 - Data Perhitungan Validitas Variabel X<sub>1</sub> (Promosi Penjualan)  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 13 - Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X<sub>1</sub>  
(Promosi Penjualan) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 14 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas  
Variabel X<sub>1</sub> (Promosi Penjualan) ...**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 15 - Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 16 - Skor Uji Coba Instrumen Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan). **Error!  
Bookmark not defined.**

- Lampiran 17 - Perhitungan Analisis Butir Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan)  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 18 - Data Perhitungan Validitas Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan)  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 19 - Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel  $X_2$   
(Kualitas Pelayanan).....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 20 - Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas  
Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan)...**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 21 - Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 22 - Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)**Error! Bookmark  
not defined.**
- Lampiran 23 - Perhitungan *Range*, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah  
Nilai, Rata – Rata, *Varians* dan Simpangan Baku Variabel Y  
(Loyalitas Pelanggan).....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 24 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y  
(Loyalitas Pelanggan).....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 25 - Skor Indikator Dominan Variabel Y (Loyalitas Pelanggan).. **Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 26 - Kuesioner Final Penelitian Variabel  $X_1$  (Promosi Penjualan)**Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 27 - Data Mentah Variabel  $X_1$  (Promosi Penjualan)**Error! Bookmark  
not defined.**
- Lampiran 28 - Perhitungan *Range*, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah  
Nilai, Rata – Rata, *Varians* dan Simpangan Baku Variabel  $X_1$   
(Promosi Penjualan) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 29 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel  $X_1$   
(Promosi Penjualan) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 30 - Skor Indikator Dominan Variabel  $X_1$  (Promosi Penjualan)... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 31 - Kuesioner Final Penelitian Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan)  
.....**Error! Bookmark not defined.**



- Lampiran 32 - Data Mentah Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 33 - Perhitungan *Range*, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata – Rata, *Varians* dan Simpangan Baku Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan).....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 34 - Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan).....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 35 - Skor Indikator Dominan Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) .. **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 36 - Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Pelanggan) dengan Variabel  $X_1$  (Promosi Penjualan) dan Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) .. **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 37 - Perhitungan Uji Normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 38 - Perhitungan Uji Linieritas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 39 - Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda  $\hat{Y} = a + bX_1 + bX_2$ .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 40 - Perhitungan Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Regresi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 41 - Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$ .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 42 - Perhitungan Koefisien Korelasi *Pearson Correlation* Y atas  $X_1$  dan  $X_2$ .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 43 - Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 44 - Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana  $\hat{Y} = a + bX_1$  .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 45 – Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas  $X_1$  .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 46 – Perhitungan Koefisien Korelasi *Pearson Correlation* Y atas  $X_1$  .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 47 - Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas  $X_1$ **Error! Bookmark not defined.**

- Lampiran 48 - Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana  $\hat{Y} = a + bX_2$   
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 49 - Perhitungan Signifikansi Parsial (Uji t) Regresi Y atas  $X_2$ .... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 50 - Perhitungan Koefisien Determinasi Y atas  $X_2$ **Error!   Bookmark  
not defined.**
- Lampiran 51 - Perhitungan Koefisien Korelasi *Pearson Correlation* Y atas  $X_2$   
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 52 - Tabel Nilai-nilai r *Product Moment* dari *Pearson* ..... **Error!  
Bookmark not defined.**
- Lampiran 53 - Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F**Error!   Bookmark   not  
defined.**
- Lampiran 54 - Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 55 – Hasil Survei Awal.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 56 – Daftar Nama Responden Uji Coba **Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 57 – Daftar Nama Responden Final .....**Error! Bookmark not defined.**