

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	8
A. Deskripsi Konseptual	8
1. Loyalitas Pelanggan	8
2. Suasana Toko	14

3. Kualitas Pelayanan	19
B. Hasil Penelitian yang Relevan	23
C. Kerangka Teoretik	34
D. Perumusan Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Tempat dan Waktu Penelitian	38
1. Tempat Penelitian	38
2. Waktu Penelitian	38
B. Tujuan Penelitian	39
C. Metode Penelitian	39
1. Metode	39
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	40
D. Populasi dan Sampling	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Loyalitas Pelanggan	42
2. Suasana Toko	47
3. Kualitas Pelayanan	51
F. Teknik Analisis Data	56
1. Uji Persyaratan Analisis	56
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana	57
3. Uji Hipotesis	58

4. Perhitungan Koefisien Determinasi	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Deskripsi Data	61
1. Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	61
2. Suasana Toko (Variabel X_1)	65
3. Kualitas Pelayanan (Variabel X_2)	69
B. Pengujian Hipotesis	73
1. Uji Persyaratan Analisis.....	84
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana	73
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	77
C. Pembahasan	84
1. Suasana Toko (Variabel X_1) dengan Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	84
2. Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	90
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	92
A. Kesimpulan.....	92
1. Suasana Toko (Variabel X_1) dengan Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	92
2. Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	93
B. Implikasi	94
1. Suasana Toko (Variabel X_1) dengan Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	94

2. Kualitas Pelayanan (X_2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	95
C. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	182

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Matrix Hasil Penelitian terdahulu	29
Tabel II. 2 Perbandingan Jurnal	32
Tabel III. 1 Data Survei Awal	42
Tabel III. 2. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	43
Tabel III. 3. Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan	44
Tabel III. 4. Kisi-kisi Instrumen Suasana Toko	48
Tabel III. 5. Skala Penilaian Instrumen Suasana Toko.....	48
Tabel III. 6. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel III. 7. Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan	53
Tabel IV. 1. Deskripsi Data Loyalitas Pelanggan (Y)	63
Tabel IV. 2. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Y)	63
Tabel IV. 3. Rata-rata Hitung Skor Loyalitas Pelanggan (Y).....	65
Tabel IV. 4. Deskripsi Data Suasana Toko (X1)	66
Tabel IV. 5. Distribusi Frekuensi Suasana Toko (X1).....	67
Tabel IV. 6. Rata-rata Hitung Skor Indikator Suasana Toko (X1)	69
Tabel IV. 7. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan (X2)	71
Tabel IV. 8. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X2).....	71
Tabel IV. 9. Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Pelayanan (X2)	73
Tabel IV. 10. Uji Linieritas Suasana Toko (X1) dengan Loyalitas Pelanggan (Y).....	87
Tabel IV. 11. Uji Linieritas Kualitas Pelayanan (X2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	88
Tabel IV. 12. Suasana Toko (X1) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	74
Tabel IV. 13. Kualitas Pelayanan (X2) dengan Loyalitas Pelanggan (Y)	76
Tabel IV. 14. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	77
Tabel IV. 15. Uji-t	79
Tabel IV. 16. Analisis Koefisien Determinasi	80
Tabel IV. 17. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	81
Tabel IV. 18. Uji-t	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Grafik Histogram Y	63
Gambar IV.2 Grafik Histogram X1	67
Gambar IV.3 Grafik Histogram X2	71
Gambar IV.4 Grafik P-P Plot	75
Gambar IV.5 Diagram Pena X1 dengan Y	79
Gambar IV.6 Diagram Pena X2 dengan Y	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian.....	101
Lampiran 2 Survei awal penelitian loyalitas pelanggan.....	102
Lampiran 3 Kuesioner uji coba variabel y	103
Lampiran 4 Skor uji coba instrumen variabel y	106
Lampiran 5 Perhitungan analisis butir variabel y.....	107
Lampiran 6 Data perhitungan validitas variabel y.....	108
Lampiran 7 Perhitungan varian butir, varian total dan uji reliabilitas variabel y.....	109
Lampiran 8 Kuesioner uji coba variabel x1	110
Lampiran 9 Butir perhitungan skor uji coba variabel x1	113
Lampiran 10 Perhitungan analisis butir variabel x1.....	114
Lampiran 11 Data perhitungan validitas variabel x1.....	115
Lampiran 12 Perhitungan varian butir, varian total dan uji reliabilitas variabel x1	116
Lampiran 13 Kuesioner uji coba variabel x2	117
Lampiran 14 Butir perhitungan skor uji coba variabel x2.....	120
Lampiran 15 Perhitungan analisis butir variabel x2.....	121
Lampiran 16 Data perhitungan validitas variabel x2.....	122
Lampiran 17 Perhitungan varian butir, varian total dan uji reliabilitas variabel x2	123
Lampiran 18 Kuesioner final	124
Lampiran 19 Data mentah variabel x1	131
Lampiran 20 Data mentah variabel y	134
Lampiran 21 Data mentah variabel y dan variabel x1.....	137
Lampiran 22 Rekapitulasi skor total instrumen penelitian	140
Lampiran 23 Proses perhitungan menggambar grafik histogram suasana toko.....	143
Lampiran 24 Grafik histogram x1	144
Lampiran 25 Proses perhitungan menggambar grafik histogram loyalitas pelanggan.....	145
Lampiran 26 Grafik histogram variabel y	146
Lampiran 27 Deskripsi data variabel y.....	147
Lampiran 28 Deskripsi data variabel x1.....	148
Lampiran 29 Normal P-P plot.....	149

Lampiran 30 Uji linearitas, uji t dan korelasi variabel x1 dengan y.....	150
Lampiran 31 Diagram pena variabel x1 dengan y.....	151
Lampiran 32 Uji t dan koefisien determinasi	152
Lampiran 33 Data mentah variabel x2	154
Lampiran 34 Data mentah variabel y	157
Lampiran 35 Data mentah variabel x2 dan y.....	160
Lampiran 36 Rekapitulasi skor total instrumen penelitian	163
Lampiran 37 Proses perhitungan menggambar grafik histogram kualitas pelayanan.....	166
Lampiran 38 Grafik histogram variabel x2	167
Lampiran 39 Proses perhitungan menggambar grafik histogram loyalitas pelanggan.....	168
Lampiran 40 Grafik histogram variabel y	169
Lampiran 41 Deskripsi data x2.....	170
Lampiran 42 Deskripsi data variabel y.....	171
Lampiran 43 Normal P-P plot	172
Lampiran 44 Uji linieritas, uji t dan korelasi variabel x2 dengan y	173
Lampiran 45 Diagram pena x2 dengan y.....	174
Lampiran 46 Persamaan regresi dan koefisien determinasi.....	175
Lampiran 47 Skor rata rata y	176
Lampiran 48 Skor rata rata x1	177
Lampiran 49 Skor rata rata x2	178
Lampiran 50 Tabel r product moment	179
Lampiran 51 t Tabel	180