

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	10
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. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	20
B. Kerangka Berpikir	33
C. Perumusan Hipotesis	34
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN
A. Tujuan Penelitian	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Metode Penelitian	37
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	38
E. Instrumen Penelitian	
1. Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual.....	40
b. Definisi Operasional.....	40
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	41
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan	42
2. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Variabel X)	
a. Definisi Konseptual.....	45
b. Definisi Operasional.....	46
c. Kisi-kisi Instrumen Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	47
d. Validasi Instrumen Tanggung Jawab Sosial	

Perusahaan	48
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	52
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	52
2. Uji Persyaratan Analisis	53
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X	53
b. Uji Linearitas Regresi.....	54
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	54
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	56
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	56
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	57

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	
1. Loyalitas Pelanggan.....	58
2. Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	62
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi	66
2. Pengujian Persyaratan Analisis	67
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	68
C. Interpretasi Penelitian	71
D. Keterbatasan Penelitian	71

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
B. Implikasi	73
C. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
III.1	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	41
III.2	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	42
III.3	Kisi-kisi Instrumen Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Variabel X)	47
III.4	Skala Penilaian Instrumen Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	48
III.5	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi	55
IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)....	60
IV.2	Distribusi Frekuensi Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Variabel X)	64
IV.3	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	68
IV.4	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dengan Loyalitas Pelanggan	69
IV.5	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
IV.1	Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan	61
IV.2	Grafik Histogram Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	65
IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 51,54 + 0,42 X$	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Permohonan Izin Penelitian	76
2	Surat Izin Penelitian	77
3	Kuesioner Survey Awal	78
4	Kuesioner Uji Coba Y.	79
5	Kuesioner Uji Coba X	81
6	Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y	83
7	Skor Uji Coba Instrumen Variabel X	84
8	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	85
9	Data Perhitungan Validitas Variabel X	86
10	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	87
11	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	88
12	Perhitungan Kembali Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y	89
13	Perhitungan Kembali Skor Uji Coba Instrumen Variabel X	90
14	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y	91
15	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X.....	92
16	Perhitungan varians butir, varians total dan uji reliabilitas Variabel Y	93
17	Perhitungan varians butir, varians total dan uji reliabilitas Variabel X	94
18	Kuesioner Final Y	95
19	Kuesioner Final X	97

20	Data Mentah Variabel Y	99
21	Data Mentah Variabel X	101
22	Data Mentah Variabel X dan Y	103
23	Rekapitulasi Skor Total	105
24	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	107
25	Grafik Histogram Variabel Y	108
26	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	109
27	Grafik Histogram Variabel X	110
28	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku	111
29	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku	113
30	Perhitungan Persamaan Regresi	114
31	Grafik Persamaan Regresi	115
32	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi	116
33	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 51,54 + 0,42X$	118
34	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 51,54 + 0,42X$	120
35	Tabel Perhitungan Normalitas Galat Taksiran	121
36	Langkah-Langkah Uji Normalitas	122
37	Perhitungan JK (G)	123

38	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	124
39	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	125
40	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi	126
41	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment	127
42	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	128
43	Perhitungan Koefisien Determinasi	129
44	Skor Dimensi Dominan Variabel Y	130
45	Skor Dimensi Dominan Variabel X	131
46	Skor Indikator Dominan Variabel Y	132
47	Skor Indikator Dominan Variabel X	133
48	Tabel Penentuan Jumlah Sampel	134
49	Tabel Nilai-Nilai r Product Moment	135
50	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	136
51	Tabel Kurva Normal	137
52	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi F.....	138
53	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi t	142
54	Daftar Nama Responden Uji Coba	143
55	Daftar Nama Responden Final	144