

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	11
D. Perumusan Masalah	11
E. Kegunaan Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
A. Deskripsi Teoretis	
1. Loyalitas Pelanggan	13
2. Kepercayaan Merek	26

B. Kerangka Berpikir	39
C. Perumusan Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	41
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Metode Penelitian	42
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	42
E. Instrumen Penelitian	
1. Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	
a. Definisi Konseptual.....	44
b. Definisi Operasional.....	44
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	45
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	46
2. Kepercayaan Merek (Variabel X)	
a. Definisi Konseptual.....	49
b. Definisi Operasional.....	49
c. Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan Merek	50
d. Validasi Instrumen Kepercayaan Merek	51
F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel	54
G. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi	55
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X ($Y - \hat{Y}$).....	56

b. Uji Linearitas Regresi.....	56
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi.....	57
b. Perhitungan Koefisien Korelasi.....	59
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	59
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data	
1. Loyalitas Pelanggan.....	61
2. Kepercayaan Merek.....	65
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi.....	68
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....	69
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	71
C. Interpretasi Penelitian.....	73
D. Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	74
B. Implikasi.....	75
C. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	150

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Empat Jenis Loyalitas	19
Tabel III.1	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	45
Tabel III.2	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	46
Tabel III.3	Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan Merek (Variabel X).....	50
Tabel III.4	Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan Merek	51
Tabel III.5	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi	58
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y) ...	62
Tabel IV.2	Rata-rata Hitung Skor indikator Loyalitas Pelanggan	64
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Kepercayaan Merek (Variabel X)....	66
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan Merek.....	68
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X....	70
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Kepercayaan Merek dengan Loyalitas Pelanggan	71
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Alur Kepercayaan Konsumen Pada Merek	32
Gambar IV.1	Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan	63
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kepercayaan Merek.....	67
Gambar IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 57,03 + 0,57X$	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di RW 06	
	Kelurahan Utan Kayu Selatan	81
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian Pada RW 06	
	Kelurahan Utan Kayu Selatan	82
Lampiran 3	Surat Balasan Penelitian Pada RT 001-008 RW 06	
	Kelurahan Utan Kayu Selatan	83
Lampiran 4	Rekapitulasi Survei Awal	91
Lampiran 5	Instrumen Penelitian Uji Coba.....	92
Lampiran 6	Skor Uji Coba Variabel X	96
Lampiran 7	Skor Uji Coba Variabel Y	97
Lampiran 8	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	98
Lampiran 9	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	99
Lampiran 10	Data Perhitungan Validitas Variabel X	100
Lampiran 11	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	101
Lampiran 12	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X	102
Lampiran 13	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y.....	103
Lampiran 14	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X	104
Lampiran 15	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y.....	105
Lampiran 16	Reliabilitas Variabel X	106

Lampiran 17	Reliabilitas Variabel Y	107
Lampiran 18	Instrumen Penelitian Final	108
Lampiran 19	Data Mentah Variabel X	112
Lampiran 20	Data Mentah Variabel Y	113
Lampiran 21	Data Mentah Variabel X dan Y	114
Lampiran 22	Rekapitulasi Skor Total	115
Lampiran 23	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	116
Lampiran 24	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	117
Lampiran 25	Grafik Histogram Variabel X dan Y	118
Lampiran 26	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku	119
Lampiran 27	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku	120
Lampiran 28	Perhitungan Persamaan Regresi	121
Lampiran 29	Grafik Persamaan Regresi	122
Lampiran 30	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi	123
Lampiran 31	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 57,03 + 0,57X$	124
Lampiran 32	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 57,03 + 0,57X$	125
Lampiran 33	Tabel Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Regresi $\hat{Y} = 57,03 + 0,57X$	126

Lampiran 34	Langkah-Langkah Uji Normalitas	127
Lampiran 35	Perhitungan JK (G)	128
Lampiran 36	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	129
Lampiran 37	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	130
Lampiran 38	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi	131
Lampiran 39	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	132
Lampiran 40	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	133
Lampiran 41	Perhitungan Koefisien Determinasi	134
Lampiran 42	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel X	135
Lampiran 43	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel Y	137
Lampiran 44	Tabel Penentuan Jumlah Sampel	139
Lampiran 45	Tabel Nilai-Nilai r <i>Product Moment</i>	140
Lampiran 46	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	141
Lampiran 47	Tabel Kurva Normal	142
Lampiran 48	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi F	143
Lampiran 49	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t	147
Lampiran 50	Daftar Nama Responden Uji Coba	148
Lampiran 51	Daftar Nama Responden Final	149