

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Kegunaan	8
BAB II. Kerangka Teoretik	
A. Deskripsi Konseptual	9
B. Hasil Penelitian yang Relevan	21
C. Kerangka Teoretik	26
D. Perumusan Hipotesis	28

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Metode Penelitian	32
D. Populasi dan Teknik Sampling	33
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisa Data	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	52
1. Variabel Terikat (Y)	
2. Variabel Bebas (X)	
B. Analisis Data	60
C. Interpretasi Penelitian	65
D. Keterbatasan Penelitian	65

BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	67
B. Implikasi	68
C. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA	70
-----------------------------	----

LAMPIRAN	72
-----------------------	----

RIWAYAT HIDUP	131
----------------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	36
Tabel III.2	Skala Penilaian Untuk Loyalitas Pelanggan	37
Tabel III.3	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	41
Tabel III.4	Skala Penilaian Untuk Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel III.5	Daftar Analisis varians Untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi	49
Tabel IV.1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	53
Tabel IV.2	Rata-Rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel IV.3	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan (Variabel X).....	56
Tabel IV.4	Rata-Rata Hitung Skor Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel IV.5	Hasil Uji Coba Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.. ...	62
Tabel IV.6	Anava Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	63
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi sederhana Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan	54
Gambar IV.2	Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	57
Gambar IV.3	Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 30,52 + 0,44 X$	61