

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 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. Lingkungan Fisik (Servicescape)	12
B. Hasil Penelitian yang Relevan	19
C. Kerangka Teoretik	23
D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	24
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 25
A. Tujuan Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25
1. Tempat Penelitian.....	25
2. Waktu Penelitian	25
C. Metode Penelitian.....	26
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
1. Loyalitas pelanggan(Variabel Y).....	29
a. Definisi Konseptual.....	29
b. Definisi Operasional	29
c. Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan	29
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	31

2. Servicescapeataulingkunganfisik(Variebel X).....	33
a. DefinisiKonseptual.....	33
b. DefinisiOperasional	33
c. Kisi-kisiInstrumenServicescape	34
d. ValidasiinstrumenServicescape	36
F. TeknikAnalisis Data.....	39
1. MencariPersamaanRegresi.....	39
2. UjiPersyaratanAnalisis	40
a. UjiNormalitasGalatTaksiranRegresi Y atas X ($Y - \hat{Y}$)	40
b. UjiLinearitasRegresi	40
3. UjiHipotesis	41
a. UjiKeberartianRegresi.....	41
b. PerhitunganKoefisienKorelasi.....	42
c. UjiKeberartianKoefisienKorelasi (Uji-t).....	43
d. PerhitunganKoefisienDeterminasi	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
A. Deskripsi Data.....	45
1. LoyalitasPelanggan (Variabel Y)	45
2. LingkunganFisik (servicescape) (Variabel X)	48
B. Analisis Data	52
1. PersamaanGarisRegresi	52
2. PengujianPersyaratanAnalisis	53
a. UjiNormalitasGalatTaksiranRegresi Y atas X.....	53
b. UjiLinearitasRegresi	54
3. PengujianHipotesisPenelitian.....	54
C. InterpretasiHasilPenelitian.....	56
D. KeterbatasanPenelitian	57
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Implikasi	59
C. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Populasi Warga RW. 04	28
Tabel III.2 Kisi – Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan Variabel Y	30
Tabel III.3 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan	31
Tabel III.4 Kisi – Kisi Instrumen Lingkungan Fisik Variabel X	35
Tabel III.5 Skala Penilaian Instrumen Lingkungan Fisik	36
Table III.6 Tabel ANAVA	41
Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan	46
Tabel IV.2 Rata-Rata Hitung Skor Dimensi Loyalitas Pelanggan	48
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Lingkungan Fisik	49
Tabel IV.4 Rata – Rata Hitung Skor & Sub Indikator Lingkungan Fisik.....	51
Tabel IV.5 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran.....	54
Tabel IV.6 Anava Untuk Keberartian dan Linieritas Persamaan Regresi Lingkungan Fisik dengan Loyalitas Pelanggan $\hat{Y} = 41,91 + 0,35 X$	55
Tabel IV.7 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Grafik Histogram LoyalitasPelanggan	47
Gambar IV.2 Grafik Histogram LingkunganFisik.....	50
Gambar IV.3 PersamaanGaris $\hat{Y} = 41,91 + 0,35 X$	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Surat dari BAAK untuk Kantor RW	63
Lampiran 2	: Surat Balasan dari Kantor RW.	64
Lampiran 3	: Kuesioner Uji Coba.....	65
Lampiran 4	: Data Mentah Uji Coba Variabel Lingkungan Fisik	68
Lampiran 5	: Data Mentah Uji Coba Loyalitas Pelanggan	69
Lampiran 6	: Analisis Butir Variabel Lingkungan Fisik.....	70
Lampiran 7	: Analisis Butir Variabel Loyalitas Pelanggan.....	71
Lampiran 8	: Uji Validasi Variabel Lingkungan Fisik	72
Lampiran 9	: Uji Validasi Variabel Loyalitas Pelanggan	73
Lampiran 10	: Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validasi Variabel X	74
Lampiran 11	: Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validasi Variabel Y	75
Lampiran 12	: Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel X	76
Lampiran 13	: Perhitungan Kembali Uji Validitas Variabel Y	77
Lampiran 14	: Perhitungan Varians Butir, Total dan Uji Reliabilitas Variabel X	78
Lampiran 15	: Perhitungan Varians Butir, Total dan Uji Reliabilitas Variabel y	79
Lampiran 16	: Nama Responden Uji Coba	80
Lampiran 17	: Kuesioner Final	81
Lampiran 18	: Data Mentah Variabel X	84
Lampiran 19	: Data Mentah Variabel Y	85
Lampiran 20	: Data Mentah Variabel X dan Y	86
Lampiran 21	: Rekapitulasi Skor Total	87
Lampiran 22	: Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	88
Lampiran 23	: Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	89
Lampiran 24	: Histogram Variabel X	90
Lampiran 25	: Histogram Variabel Y	91
Lampiran 26	: Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku	92
Lampiran 27	: Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku	93
Lampiran 28	: Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku	94
Lampiran 29	: Perhitungan Persamaan Regresi.....	95
Lampiran 30	: Grafik Persamaan Regresi	96
Lampiran 31	: Tabel Untuk Menghitung $\hat{Y} = A + BX$	97
Lampiran 32	: Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku	98

Lampiran 33	: Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku	99
Lampiran 34	: Perhitungan Normalitas Galat.....	100
Lampiran 35	: Langkah Perhitungan Uji Normalitas.....	101
Lampiran 36	: Perhitungan JK Galat	102
Lampiran 37	: Perhitungan Uji Keberartian Regresi	103
Lampiran 38	: Perhitungan Uji Kelinearan Regresi.....	104
Lampiran 39	: Tabel Anava.....	105
Lampiran 40	: Perhitungan Koefisien Korelasi product Moment	106
Lampiran 41	: Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi Uji T	107
Lampiran 42	: Perhitungan Koefisien Determinasi	108
Lampiran 43	: Skor Dominan Variabel X	109
Lampiran 44	: Skor Dominan Variabel Y	111
Lampiran 45	: Tabel Nilai r Product Moment	112
Lampiran 46	: Tabel Nilai Normalitas	113
Lampiran 47	: T Tabel	114
Lampiran 48	: F Tabel.....	115
Lampiran 49	: Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	120
Lampiran 50	: Tabel Isaac dan Michael	121
Lampiran 51	: Nama Responden Uji Final	122