

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 LAMPIRAN | xiv |
| DAFTAR TABEL | xviii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 7 |
| C. Pembatasan Masalah | 8 |
| D. Perumusan Masalah | 8 |
| E. Kegunaan | 8 |

BAB II. Kerangka Teoretik

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Konseptual | 10 |
| B. Hasil Penelitian yang Relevan | 25 |
| C. Kerangka Teoretik | 29 |
| D. Perumusan Hipotesis | 31 |

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| A. Tujuan Penelitian | 32 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 32 |
| C. Metode Penelitian | 33 |
| D. Populasi dan Teknik Sampling | 34 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| F. Teknik Analisi Data | 46 |

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|------------------------------|----|
| A. Deskripsi Data | 54 |
| 1. Variabel Terikat (Y) | |
| 2. Variabel Bebas (X) | |
| B. Pengujian Hipotesis | 61 |
| C. Pembahasan | 67 |

BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

| | |
|-----------------------------|------------|
| A. Kesimpulan | 68 |
| B. Implikasi | 69 |
| C. Saran | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN | 73 |
| RIWAYAT HIDUP | 141 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian | 73 |
| Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Ketua RW 18 | 74 |
| Lampiran 3 Kuesioner Uji Coba Variabel Y | 75 |
| Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Variabel X | 78 |
| Lampiran 5 Skor Uji Coba Variabel Y | 81 |
| Lampiran 6 Skor Uji Coba Variabel X | 82 |
| Lampiran 7 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y | 83 |
| Lampiran 8 Perhitungan Analisis Butir Variabel X..... | 84 |
| Lampiran 9 Data Perhitungan Validitas Variabel Y | 85 |
| Lampiran 10 Data Perhitungan Validitas Variabel X | 86 |
| Lampiran 11 Perhitungan Kembali Skor Uji Coba Variabel Y | 87 |
| Lampiran 12 Perhitungan Kembali Skor Uji Coba Variabel X | 88 |
| Lampiran 13 Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y | 89 |
| Lampiran 14 Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X | 90 |
| Lampiran 15 Perhitungan Varians Variabel Y | 91 |

| | |
|---|-----|
| Lampiran 16 Perhitungan Varians Variabel X..... | 92 |
| Lampiran 17 Kuesioner Final Variabel Y | 93 |
| Lampiran 18 Kuesioner Final Variabel X..... | 96 |
| Lampiran 19 Data Mentah Uji Final Variabel Y | 99 |
| Lampiran 20 Data Mentah Uji Final Variabel X | 100 |
| Lampiran 21 Rekap Data Mentah Variabel X dan Y..... | 101 |
| Lampiran 22 Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian..... | 102 |
| Lampiran 23 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y | 103 |
| Lampiran 24 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X | 104 |
| Lampiran 25 Grafik Histogram Variabel Y | 105 |
| Lampiran 26 Grafik Histogram Variabel X | 106 |
| Lampiran 27 Tabel Perhitungan Rata-Rata Varians dan Sim.Baku X&Y.... | 107 |
| Lampiran 28 Perhitungan Rata-Rata Varians dan Sim.Baku..... | 108 |
| Lampiran 29 Perhitungan Persamaan Regresi Linier..... | 109 |
| Lampiran 30 Grafik Persamaan Regresi | 110 |
| Lampiran 31 Tabel Perhitungan Y | 111 |
| Lampiran 32 Tabel Perhitungan Rata-rata, Vraians dan Sim.Baku..... | 112 |

| | |
|---|-----|
| Lampiran 33 Perhitungan Rata-rata Varian dan Sim.Baku..... | 113 |
| Lampiran 34 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran | 114 |
| Lampiran 35 Langkah Perhitungan Uji Normal dan Galat Taksiran | 115 |
| Lampiran 36 Perhitungan JK (G)..... | 116 |
| Lampiran 37 Perhitungan Uji Keberartian Regresi..... | 117 |
| Lampiran 38 Perhitungan Uji Kelinieran Regresi..... | 118 |
| Lampiran 39 Tabel ANAVA..... | 119 |
| Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment..... | 120 |
| Lampiran 41 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)..... | 121 |
| Lampiran 42 Perhitungan Koefisien Determinasi..... | 122 |
| Lampiran 43 Perhitungan Skor Dominan Var. X..... | 123 |
| Lampiran 44 Perhitungan Skor Dominan Var. Y..... | 124 |
| Lampiran 45 Daftar Nama Warga Uji Coba | 125 |
| Lampiran 46 Daftar Nama Warga Uji Final | 127 |
| Lampiran 47 Tabel Penentuan Jumlah Sampel..... | 129 |
| Lampiran 48 Tabel Nilai R Product Moment | 130 |
| Lampiran 49 Tabel Kurva Normal..... | 131 |

| | |
|--|-----|
| Lampiran 50 Nilai Kritis L untuk uji Liliefors | 132 |
| Lampiran 51 Tabel Nilai-Nilai dalam Distribusi F | 133 |
| Lampiran 52 Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t | 137 |

DAFTAR TABEL

| | halaman |
|--|----------------|
| Tabel I: Data Penjualan Sepeda Motor | 3 |
| Tabel III.1 : Data Warga Hasil Survey Awal | 37 |
| Tabel III.2 : Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan | 39 |
| Tabel III.3 : Skala Penilaian Untuk Loyalitas Pelanggan | 40 |
| Tabel III.4 : Kisi-Kisi Instrumen Pelayanan Purna Jual | 45 |
| Tabel III.5 : Skala Penilaian Untuk Pelayanan Purna Jual | 46 |
| Tabel III.6 : Daftar Analisis Varians Uji Keberartian&Linearitas Regresi . | 52 |
| Tabel III.7 : Tabel ANAVA | 53 |
| Tabel IV.1 : Distribusi Frekuensi Variabel Y | 58 |
| Tabel IV.2 : Hasil Hitung Skor Masing-Masing Indikator | 52 |
| Tabel IV.3 : Distribusi Frekuensi Variabel X | 61 |
| Tabel IV.4 : Hasil Hitung Skor Masing-Masing Indikator | 63 |
| Tabel IV.5 : Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran | 66 |
| Tabel IV.6 : Tabel ANAVA | 67 |
| Tabel IV.7 : Pengujian Signifikansi Korelasi | 69 |

DAFTAR GAMBAR

| | halaman |
|--|----------------|
| Gambar IV.1: Grafik Histogram Variabel Y | 59 |
| Gambar IV.2: Grafik Histogram Variabel Y | 62 |
| Gambar IV.3: Persamaan Regresi | 65 |