

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i	
ABSTRACT	ii	
LEMBAR PENGESAHAN 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	8	
C. Pembatasan Masalah	8	
D. Perumusan Masalah	8	
E. Kegunaan Peneliti	9	
BAB II	KAJIAN TEORETIK	10
A. Deskripsi Konseptual	10	
1. Loyalitas Pelanggan	10	
2. Atribut Produk	16	
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	24	
C. Kerangka Teoretik	27	
D. Perumusan Hipotesis Penelitian	30	

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	31
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
1.	Loyalitas Pelanggan	35
a.	Definisi Konseptual	35
b.	Definisi Operasional	35
c.	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	35
d.	Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan	37
2.	Atribut Produk	40
a.	Definisi Konseptual	40
b.	Definisi Operasional	40
c.	Kisi-kisi Instrumen Atribut Produk	41
d.	Validasi Instrumen Atribut Produk	43
F.	Teknik Analisis Data	46
1.	Mencari Persamaan Regresi	46
2.	Uji Persyaratan Analisis	47
a.	Uji Normalitas Galat Taksir Y atas X	47
b.	Uji Linearitas Regresi	47
3.	Uji Hipotesis	48
a.	Uji Keberartian Regresi	48
b.	Perhitungan Koefisien Korelasi	50

	c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)	50
	d. Perhitungan Koefisien Determinasi	51
BAB IV.	HASIL PENELITIAN	52
	A. Deskripsi Data	52
	1. Loyalitas Pelanggan	52
	2. Atribut Produk	55
	B. Analisis Data	58
	1. Persamaan Garis Regresi	58
	2. Pengujian Persyaratan Analisis	59
	a. Uji Normalitas Galat Taksir Regresi Y atas X	59
	b. Uji Linieritas Regresi	60
	3. Pengujian Hipotesis Penelitian	61
	C. Interpretasi Penelitian	63
	D. Keterbatasan Penelitian	64
BAB V.	KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	65
	A. Kesimpulan	65
	B. Implikasi	66
	C. Saran	66
	DAFTAR PUSTAKA	68
	LAMPIRAN	
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel III.1	Data Jumlah Warga RW 002	34
Tabel III.2	Kisi-kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	36
Tabel III.3	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan.	37
Tabel III.4	Kisi-kisi Instrumen Atribut Produk (Variabel X)	41
Tabel III.5	Skala Penilaian Instrumen Atribut Produk.....	42
Tabel III.6	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 Atribut Produk (Variabel X)	56
Tabel IV.4	Rata-rata Hitung Skor Indikator Atribut Produk.....	58
Tabel IV.5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	60
Tabel IV.6	Anava Untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Atribut Produk dengan Loyalitas Pelanggan	61
Tabel IV.7	Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana antara X dan Y.....	63

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Halaman
Gambar IV.1	Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)	54
GambarIV.2	Grafik Histogram Variabel X (Atribut Produk).....	57
GambarIV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 46,99 + 0,43X$	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian	72
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian dari Ketua RW	73
Lampiran 3	Survey Awal RW 002 Kelurahan Jatinegara Kaum	74
Lampiran 4	Kuesioner Ujicoba Variabel Y	76
Lampiran 5	Kuesioner Ujicoba Variabel X	78
Lampiran 6	Skor Ujicoba Variabel Y	79
Lampiran 7	Skor Ujicoba Variabel X	80
Lampiran 8	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y	81
Lampiran 9	Perhitungan Analisis Butir Variabel X	82
Lampiran 10	Data Perhitungan Validitas Variabel Y	83
Lampiran 11	Data Perhitungan Validitas Variabel X	84
Lampiran 12	Perhitungan Kembali Skor Ujicoba Variabel Y	85
Lampiran 13	Perhitungan Kembali Skor Ujicoba Variabel X	86
Lampiran 14	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel Y	87
Lampiran 15	Data Perhitungan Kembali Validitas Variabel X	88
Lampiran 16	Perhitungan Varians Variabel Y	89
Lampiran 17	Perhitungan Varians Variabel X	90
Lampiran 18	Kuesioner Final Variabel Y	91
Lampiran 19	Kuesioner Final Variabel X	93
Lampiran 20	Data Mentah Uji Final Variabel Y	95
Lampiran 21	Data Mentah Uji Final Variabel X	96

Lampiran 22	Rekap Data Mentah Variabel X dan Y	97
Lampiran 23	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian	98
Lampiran 24	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y	99
Lampiran 25	Grafik Histogram Variabel Y	100
Lampiran 26	Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X	101
Lampiran 27	Grafik Histogram Variabel X	102
Lampiran 28	Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y	103
Lampiran 29	Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku	104
Lampiran 30	Perhitungan Persamaan Regresi Linear	105
Lampiran 31	Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 46,99 + 0,43 X$	106
Lampiran 32	Tabel Perhitungan $\hat{Y} = 46,99 + 0,43 X$	107
Lampiran 33	Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 46,99 + 0,43 X$	108
Lampiran 34	Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 46,99 + 0,43 X$	109
Lampiran 35	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Regresi $\hat{Y} = 46,99 + 0,43 X$	110
Lampiran 36	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 46,99 + 0,43 X$	111
Lampiran 37	Perhitungan JK (G)	112

Lampiran 38	Perhitungan Uji Keberartian Regresi	113
Lampiran 39	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi	114
Lampiran 40	Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi	115
Lampiran 41	Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	116
Lampiran 42	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)...	117
Lampiran 43	Perhitungan Koefisien Determinasi	118
Lampiran 44	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel Y	119
Lampiran 45	Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan Variabel X	120
Lampiran 46	Responden RW 002 Kelurahan Jatinegara Kaum.....	121
Lampiran 47	Tabel Penentuan Jumlah Sampel	127
Lampiran 48	Tabel Nilai-Nilai r <i>Product Moment</i>	128
Lampiran 49	Tabel Kurva Normal	129
Lampiran 50	Nilai Kritis L untuk Uji Lilliefors	130
Lampiran 51	Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi F	131
Lampiran 52	Tabel Nilai-Nilai Untuk Distribusi t	135