

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Pembatasan Masalah.....	12
D. Perumusan Masalah.....	12
E. Keguaan Penelitian.....	12
<b>BAB II    DESKRIPSI KONSEPTUAL</b>	
A. Kajian Teoretik.....	14
1. Loyalias Pelanggan.....	14
2. Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Kualias Layanan.....	21
4. Progam Loyalitas.....	24
B. Hasl Penelitian yang Relevan.....	27
C. Kerangka Teoretik.....	32
D. Prumusan Hipotesis.....	34
<b>BAB III   METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian.....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
C. Metode Penelitian.....	36
1. Metode Penelitian.....	36
2. Konstelasi Hubungan antara Variabel.....	38
D. Populasi dan Sampling.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Loyalitas Pelanggan.....	42

a. Definisi Konseptual.....	42
b. Definisi Operasional.....	42
c. Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	43
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	43
2. Kepuasan Pelanggan.....	44
a. Definisi Konseptual.....	44
b. Definisi Operasional.....	44
c. Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	44
d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	45
3. Kualitas Layanan.....	46
a. Definisi Konseptual.....	46
b. Definisi Operasional.....	46
c. Kisi – Kisi Instrumen Kualitas Layanan.....	46
d. Validasi Instrumen Kualitas Layanan.....	47
4. Program Loyalitas.....	47
a. Definisi Konseptual.....	47
b. Definisi Operasional.....	48
c. Kisi – Kisi Instrumen Program Loyalitas.....	48
d. Validasi Instrumen Program Loyalitas.....	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
1. Uji Asumsi Dasar.....	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Linearitas.....	50
2. Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Uji Multikolinearitas.....	50
b. Uji Heterokedastisitas.....	51
3. Pengujian Hipotesis.....	51
a. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	51
b. Uji t.....	52
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	53

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskriptif Analisis .....	54
1. Analisis Data Demografi Responden.....	54
2. Analisis Deskripsi Data Variabel.....	56
A. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	56
B. Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_1$ ) .....	60
C. Variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) .....	64
D. Variabel Program Loyalitas ( $X_3$ ) .....	68
B. Teknik Analisis Data.....	72
1. Uji Asumsi Dasar.....	72

a. Uji Normalitas.....	72
b. Uji Linearitas.....	77
2. Uji Asumsi Klasik.....	79
a. Multikolinearitas.....	79
b. Heterokedestisitas.....	80
3. Uji Hipotesis.....	82
a. Regresi Linier Sederhana.....	82
b. Uji t.....	84
4. Koefisien Determinasi.....	86
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88

## **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	90
B. Implikasi.....	91
C. Saran.....	92

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN SKRIPSI.....</b>	<b>96</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>121</b>

## DAFTAR TABEL

### BAB III

III.1 Skala Penilaian Instrumen.....	42
--------------------------------------	----

### BAB IV

IV.1 Karakteristik Responden Pekerjaan * Usia.....	54
IV.2 Karakteristik Reponden Tingkat Pendidikan * Usia.....	55
IV.3 Karakteristik Responden Pekerjaan * Jumlah Kunjungan.....	55
IV.4 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	57
IV.5 Tabel Hasil Skor Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	59
IV.6 Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (X <sub>1</sub> ).....	61
IV.7 Tabel Hasil Skor Variabel Kepuasan Pelanggan (X <sub>1</sub> ).....	62
IV.8 Tabel Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> ) .....	65
IV.9 Tabel Hasil Skor Variabel Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> ) .....	66
IV.10 Tabel Distribusi Frekuensi Program Loyalitas (X <sub>3</sub> ) .....	69
IV.11 Tabel Hasil Skor Variabel Program Loyalitas (X <sub>3</sub> ) .....	70
IV.12 Uji Normalitas Data Kepuasan Pelanggan.....	73
IV.13 Uji Normalitas Data Kualitas Layanan.....	74
IV.14 Uji Normalitas Data Program Loyalitas.....	75
IV.15 Koefisien Regresi Linier .....	79
IV.16 Koefisien Regresi Linier Sederhana X <sub>1</sub> .....	82
IV.17 Koefisien Regresi Linier Sederhana X <sub>2</sub> .....	83
IV.18 Koefisien Regresi Linier Sederhana X <sub>3</sub> .....	83
IV. 19 Koefisien Determinasi Kepuasan Pelanggan.....	86
IV. 20 Koefisien Determinasi Kualitas Layanan.....	87
IV. 21 Koefisien Determinasi Program Loyalitas.....	87

## DAFTAR GAMBAR

### BAB II

II.1 Kerangka Konseptual .....	33
--------------------------------	----

### BAB III

II.1 Konstelasi $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ dengan Y .....	38
--	----

### BAB IV

IV.1 Grafik Histogram Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) .....	58
IV.2 Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan ( $X_1$ ) .....	62
IV.3 Histogram Variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) .....	66
IV.4 Histogram Variabel Program Loyalitas ( $X_3$ ) .....	70
IV.5 Normal Probably Plot Kepuasan Pelanggan.....	73
IV.6 Normal Probably Plot Kualitas Layanan.....	74
IV.7 Normal Probably Plot Program Loyalitas.....	75
IV.8 Scatterplot Uji Linieritas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
IV.9 Scatterplot Uji Linieritas Variabel Kualitas Layanan.....	77
IV.10 Scatterplot Uji Linieritas Variabel Program Loyalitas.....	78
IV.11 Scatterplot Regresi Uji Heteroskedesitas.....	81

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Hasil Wawancara.....	97
Lampiran 2. Tabel Analisis Identifikasi Masalah .....	99
Lampiran 3. Tabel Analisis Kerangka Teoretik.....	100
Lampiran 4. Tabel Jadwal Kegiatan Penelitian.....	101
Lampiran 5. Tabel Analisis Pengambilan Data.....	102
Lampiran 6. Tabel Kisi Kisi Instrumen Indikator Loyalitas Pelanggan.....	103
Lampiran 7. Tabel Hasil Uji Instrumen Indikator Loyalitas Pelanggan.....	104
Lampiran 8. Tabel Kisi Kisi Instrumen Indikator Kepuasan Pelanggan.....	105
Lampiran 9. Tabel Hasil Uji Instrumen Indikator Kepuasan Pelanggan.....	106
Lampiran 10. Tabel Kisi Kisi Instrumen Indikator Kualitas Layanan.....	107
Lampiran 11. Tabel Hasil Uji Instrumen Indikator Kualitas Layanan.....	108
Lampiran 12. Tabel Kisi Kisi Instrumen Indikator Program Loyalitas .....	109
Lampiran 13. Tabel Hasil Uji Instrumen Indikator Program Loyalitas.....	110
Lampiran 14. Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 15. Perhitungan Validasi dan Reliabilitas 50 Responden.....	114
Lampiran 16. Faktor Analisis Kuesioner Final.....	118