

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i	
ABSTRACT	ii	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii	
PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv	
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v	
KATA PENGANTAR	vi	
DAFTAR ISI	viii	
DAFTAR LAMPIRAN	x	
DAFTAR TABEL	xiii	
DAFTAR GAMBAR	xiv	
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Identifikasi Masalah	4
	C. Pembatasan Masalah	5
	D. Perumusan Masa.....	5
	E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II	KAJIAN TEORETIK	
	A. Definisi Konseptual	
	1. Loyalitas Pelanggan	7
	2. Promosi	12
	B. Hasil Penelitian yang Relevan	19
	C. Kerangka Teoretik.....	22
	D. Perumusan Hipotesis	26
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Tujuan Penelitian	26
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	26
	C. Metode Penelitian.....	27
	D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	28
	E. Teknik Pengumpulan Data	
	1. Loyalitas Pelanggan	
	a. Definisi Konseptual	30
	b. Definisi Operasional	30
	c. Kisi – kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	31
	d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan	32
	2. Promosi	
	a. Definisi Konseptual	35

	b. Definisi Operasional	35
	c. Kisi – kisi Instrumen Promosi	35
	d. Validasi Instrumen Promosi	37
F. Teknik Analisis Data		
1. Mencari Persamaan Regresi		40
2. Uji Persyaratan Analisis		
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y dan X		41
b. Uji Linearitas Regresi		41
3. Uji Hipotesis		
a. Uji Keberartian Regresi		42
b. Perhitungan Koefisien Korelasi		43
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji – t)		44
d. Perhitungan Koefisien Determinasi		45
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data		
1. Data Loyalitas Pelanggan		46
2. Data Promosi		50
B. Analisis Data		
1. Persamaan Garis Regresi		53
2. Pengujian Persyaratan Analisis		55
3. Pengujian Hipotesis Penelitian		56
C. Pembahasan.....		58
BAB V	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....		63
B. Implikasi		63
C. Saran		64

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian di RT 06 RW 02 Kelurahan Baru Jakarta.....	67
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian di RT 06 RW 02 Kelurahan Baru Jakarta.	68
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba Variabel Y.....	69
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel Y.....	71
Lampiran 5	Data Perhitungan Validitas Variabel Y.....	72
Lampiran 6	Perhitungan Analisis Butir Variabel Y.....	73
Lampiran 7	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y	74
Lampiran 8	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Variabel Y.....	76
Lampiran 9	Kuesioner Uji Coba Variabel X.....	77
Lampiran 10	Skor Uji Coba Variabel X.....	79
Lampiran 11	Data Perhitungan Validitas Variabel X.....	80
Lampiran 12	Perhitungan Analisis Butir Variabel X.....	81
Lampiran 13	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X	82
Lampiran 14	Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Variabel Y.....	84
Lampiran 15	Kuesioner Uji Final Variabel Y.....	85
Lampiran 16	Kuesioner Uji Final Variabel X.....	87
Lampiran 17	Data Mentah Variabel Y.....	89
Lampiran 18	Data Mentah Variabel X.....	90
Lampiran 19	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian.....	91
Lampiran 20	Data Mentah Variabel X dan Y.....	92
Lampiran 21	Proses Penghitungan Grafik Histogram Variabel X.....	93

Lampiran 22	Proses Penghitungan Grafik Histogram Variabel Y.....	94
Lampiran 23	Grafik Histogram Variabel X.....	95
Lampiran 24	Grafik Histogram Variabel Y.....	96
Lampiran 25	Tabel Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y.....	97
Lampiran 26	Perhitungan Rata – rata, Varians Dan Simpangan Baku.....	98
Lampiran 27	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	99
Lampiran 28	Grafik Persamaan Regresi.....	100
Lampiran 29	Tabel Untuk Menghitung Persamaan Regresi.....	101
Lampiran 30	Tabel Perhitungan Rata –rata, Varians dan Simpangan Baku $Y = 72,14 + 0,35 X$	102
Lampiran 31	Perhitungan Rata – rata, Varians Dan Simpangan Baku $Y = 72,14 + 0,35 X$	103
Lampiran 32	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Regresi $Y = 72,14 + 0,35 X$	104
Lampiran 33	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $Y = 72,14 + 0,35 X$	105
Lampiran 34	Perhitungan JK.....	106
Lampiran 35	Perrhitungan Uji Keberartian Regresi.....	107
Lampiran 36	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi.....	108
Lampiran 37	Tabel Anava.....	109
Lampiran 38	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment.....	110

Lampiran 39	Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji – t).....	111
Lampiran 40	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	112
Lampiran 41	Skor Indikator Dominan Variabel Y.....	113
Lampiran 42	Skor Indikator Dominan Variabel X.....	114
Lampiran 43	Tabel Penentuan Jumlah Sampel.....	115
Lampiran 44	Tabel Nilai – nilai r Product Moment dari Pearson	116
Lampiran 45	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors	117
Lampiran 46	Tabel Kurva Normal Presentase	118
Lampiran 47	Tabel Distribusi t	119
Lampiran 48	Tabel Distribusi f.....	120
Lampiran 49	Responden Uji Coba.....	124
Lampiran 50	Responden Uji Final.....	125

DAFTAR TABEL

TABEL III. 1 Data Survey Awal.....	29
TABEL III. 2 Kisi – kisi Intrumen Penelitian Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	31
TABEL III. 3 Skala Penelitian Instrumen Loyalitas Pelanggan.....	32
TABEL III. 4 Kisi – kisi Intrumen Penelitian Promosi (Variabel X)	36
TABEL III. 5 Skala Penelitian Instrumen Promosi	37
TABEL III. 6 Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi ...	43
TABEL IV. 1 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	47
TABEL IV. 2 Rata – rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan	49
TABEL IV. 3 Distribusi Frekuensi Promosi (Variabel X)	51
TABEL IV. 4 Rata – rata Hitung Skor Indikator Promosi.....	53
TABEL IV. 5 Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran	55
TABEL IV. 6 Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Promosi dengan Loyalitas Pelanggan	57
TABEL IV. 7 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	48
Gambar IV.2	Grafik Histogram Promosi.....	52
Gambar IV.3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 72,14 + 0,35 X$	54