

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>

<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	A. Latar Belakang Masalah .....	1
	B. Identifikasi Masalah .....	5
	C. Pembatasan Masalah .....	6
	D. Perumusan Masalah .....	6
	E. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN TEORETIK</b>	
	A. Deskripsi Konseptual	
	1. Loyalitas Pelanggan .....	7
	2. Retensi Pelanggan .....	14
	B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	24
	C. Kerangka Teoretik .....	30
	D. Perumusan Hipotesis .....	32
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	A. Tujuan Penelitian .....	33
	B. Tempat dan Waktu Penelitian	
	1. Tempat Penelitian .....	33
	2. Waktu Penelitian.....	34

C. Metode Penelitian	
1. Metode .....	34
2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	35
D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	
1. Loyalitas Pelanggan	
a. Definisi Konseptual .....	38
b. Definisi Operasional .....	38
c. Kisi – Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	38
d. Validasi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	40
2. Retensi Pelanggan	
a. Definisi Konseptual .....	43
b. Definisi Operasional .....	43
c. Kisi – Kisi Instrumen Retensi Pelanggan .....	44
d. Validasi Instrumen Retensi Pelanggan .....	45
F. Teknik Analisis Data	
1. Mencari Persamaan Regresi .....	48
2. Uji Persyaratan Analisis	
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y dan X....	49
b. Uji Linearitas Regresi .....	50
3. Uji Hipotesis	
a. Uji Keberartian Regresi .....	51
b. Perhitungan Koefisien Korelasi .....	52
c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) .....	52
d. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	53

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data	
1. Data Loyalitas Pelanggan.....	54
2. Data Retensi pelanggan .....	57
B. Analisis Data	
1. Persamaan Garis Regresi .....	61

	2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	61
	3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	63
	C. Pembahasan	
	1. Interpretasi Hasil Penelitian .....	65
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	66
	B. Implikasi .....	66
	C. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

## DAFTAR TABEL

TABEL III. 1	Data Survey Awal.....	36
TABEL III. 2	Tabel Penentuan Jumlah Sampel .....	37
TABEL III. 3	Kisi - Kisi Instrumen Penelitian Loyalitas Pelanggan (Variabel Y) .....	39
TABEL III. 4	Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	40
TABEL III. 5	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Retensi pelanggan (Variabel X) .....	44
TABEL III. 6	Skala Penilaian Instrumen Retensi Pelanggan .....	45
TABEL III. 7	Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian .....	51
TABEL IV. 1	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y).....	55
TABEL IV. 2	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan.....	57
TABEL IV. 3	Distribus Frekuensi Retensi Pelanggan (Variabel X).....	58
TABEL IV. 4	Rata – Rata Hitung Skor Indikator Retensi Pelanggan.....	60
TABEL IV. 5	Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran .....	62
TABEL IV. 6	Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Retensi Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan.....	63
TABEL IV. 7	Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	56
Gambar IV. 2	Grafik Histogram Retensi Pelanggan .....	59
Gambar IV. 3	Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 0,63 + 0,85 X$ .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Balasan Penelitian di RW.037.....	71
Lampiran 2	Survei Awal Penelitian .....	72
Lampiran 3	Kuesioner Uji Coba Variabel Y .....	73
Lampiran 4	Skor Uji Coba Variabel Y.....	75
Lampiran 5	Perhitungan Analisis Butir Variabel X .....	76
Lampiran 6	Data Perhitungan Validitas Variabel Y.....	77
Lampiran 7	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y... 78	
Lampiran 8	Perhitungan Varians Butir, Varians Total Variabel Y .....	79
Lampiran 9	Kuesioner Uji Coba Variabel X .....	80
Lampiran 10	Skor Uji Coba Variabel X .....	82
Lampiran 11	Perhitungan Analisis Butir Variabel X .....	83
Lampiran 12	Data Perhitungan Validitas Variabel X.....	84
Lampiran 13	Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X... 85	
Lampiran 14	Perhitungan Varians Butir, Varians Total Variabel X .....	86
Lampiran 15	Tabel Cronbach Alpha .....	87
Lampiran 16	Kuesioner Uji Final Variabel Y .....	88
Lampiran 17	Kuesioner Uji Final Variabel X .....	90
Lampiran 18	Data Mentah Variabel Y .....	92
Lampiran 19	Data Mentah Variabel X .....	94
Lampiran 20	Data Mentah Variabel X dan Y .....	96
Lampiran 21	Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian .....	98

Lampiran 22	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y .....	100
Lampiran 23	Grafik Histogram Variabel Y.....	101
Lampiran 24	Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X .....	102
Lampiran 25	Grafik Histogram Variabel X .....	103
Lampiran 26	Tabel Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y .....	104
Lampiran 27	Perhitungan Rata – Rata, Varians dan Simpangan Baku .....	106
Lampiran 28	Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	108
Lampiran 29	Grafik Persamaan Regresi .....	108
Lampiran 30	Tabel untuk Menghitung Persamaan Regresi .....	109
Lampiran 31	Tabel Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 0,63 + 0,85 X$ .....	111
Lampiran 32	Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 0,63 + 0,85 X$ .....	113
Lampiran 33	Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X Regresi $\hat{Y} = 0,63 + 0,85 X$ .....	114
Lampiran 34	Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 0,63 + 0,85 X$ .....	116
Lampiran 35	Perhitungan JK Galat (Jumlah Kuadrat) .....	117
Lampiran 36	Perhitungan Uji Keberartian Regresi .....	119
Lampiran 37	Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	120
Lampiran 38	Tabel Anava .....	121
Lampiran 39	Perhitungan Koefisien Korelasi Product Moment .....	122

Lampiran 40	Perhitungan Uji Keberartiaan Koefisien Korelasi (Uji-t) .....	123
Lampiran 41	Perhitungan Koefisien Determinasi .....	124
Lampiran 42	Skor Indikator Dominan Variabel Y .....	125
Lampiran 43	Skor Indikator Dominan Variabel X .....	126
Lampiran 44	Skor Sub Indikator Dominan Variabel X .....	127
Lampiran 45	Tabel Penentuan Jumlah Sampel .....	128
Lampiran 46	Tabel Nilai – nilai r Product Moment dari Pearson .....	129
Lampiran 47	Tabel Kurva Normal Presentase .....	130
Lampiran 48	Nilai Kritis L untuk Uji Liliefors .....	131
Lampiran 49	Tabel Distribusi f .....	132
Lampiran 50	Tabel Distribusi t.....	136
Lampiran 51	Daftar Nama Warga RW.037.....	137
Lampiran 52	Daftar Nama Responden Uji Coba .....	141
Lampiran 53	Daftar Nama Responden Final.....	142
Lampiran 54	Daftar Nama Sampel.....	144