

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| JUDUL | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iv |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | v |
| LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 5 |
| C. Pembatasan Masalah | 6 |
| D. Perumusan Masalah | 6 |
| E. Kegunaan Penelitian | 6 |

BAB II KAJIAN TEORETIK

| | |
|--|----|
| A. Definisi Konseptual | |
| 1. Loyalitas Merek | 8 |
| 2. Kepuasan Pelanggan | 19 |
| B. Hasil Penelitian yang Relevan | 34 |
| C. Kerangka Teoretik | 44 |
| D. Perumusan Hipotesis | 46 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Tujuan Penelitian | 47 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian | 47 |
| C. Metode Penelitian | 48 |
| D. Populasi dan Sampling | 49 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | |
| 1. Loyalitas Merek | |
| a. Definisi Konseptual | 51 |
| b. Definisi Operasional | 52 |
| c. Kisi – kisi Instrumen Loyalitas Merek | 52 |
| d. Validasi Instrumen Loyalitas Merek | 53 |
| 2. Kepuasan Pelanggan | |
| a. Definisi Konseptual | 56 |
| b. Definisi Operasional | 56 |
| c. Kisi – kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan | 57 |
| d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan | 58 |
| F. Teknik Analisis Data | |
| 1. Mencari Persamaan Regresi | 61 |
| 2. Uji Persyaratan Analisis | |
| a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y dan X | 62 |
| b. Uji Linearitas Regresi | 63 |
| 3. Uji Hipotesis | |
| a. Uji Keberartian Regresi | 64 |
| b. Perhitungan Koefisien Korelasi | 65 |
| c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t) | 65 |
| d. Perhitungan Koefisien Determinasi | 66 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|----------------------------------|----|
| A. Deskripsi Data | |
| 1. Data Loyalitas Merek | 67 |
| 2. Data Kepuasan Pelanggan | 70 |

| | |
|---|----|
| B. Analisis Data | |
| 1. Persamaan Garis Regresi | 74 |
| 2. Pengujian Persyaratan Analisis | 76 |
| 3. Pengujian Hipotesis Penelitian | 77 |
| C. Pembahasan | 79 |

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 83 |
| B. Implikasi | 83 |
| C. Saran | 82 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Surat Izin Penelitian di Program Studi Pendidikan Tata Niaga | 88 |
| Lampiran 2 | Lembar Survey Awal | 89 |
| Lampiran 3 | Kuesioner Uji Coba Variabel Y (Loyalitas Merek) | 90 |
| Lampiran 4 | Kuesioner Uji Coba Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 92 |
| Lampiran 5 | Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Loyalitas Merek) | 94 |
| Lampiran 6 | Skor Uji Coba Instrumen Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 95 |
| Lampiran 7 | Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Loyalitas Merek) | 96 |
| Lampiran 8 | Perhitungan Analisis Butir Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 97 |
| Lampiran 9 | Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Loyalitas Merek) | 98 |
| Lampiran 10 | Data Perhitungan Validitas Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 99 |
| Lampiran 11 | Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel Y (Loyalitas Merek) | 100 |
| Lampiran 12 | Perhitungan Kembali Data Uji Coba Setelah Validitas Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 101 |
| Lampiran 13 | Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Loyalitas Merek) | 102 |
| Lampiran 14 | Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 103 |
| Lampiran 15 | Kuesioner Uji Final Variabel Y (Loyalitas Merek) | 104 |
| Lampiran 16 | Kuesioner Uji Final Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 106 |

| | | |
|-------------|--|-----|
| Lampiran 17 | Data Mentah Variabel X (Kepuasan Pelanggan)..... | 108 |
| Lampiran 18 | Data Mentah Variabel Y (Loyalitas Merek) | 109 |
| Lampiran 19 | Data Mentah Variabel X (Kepuasan Pelanggan) dan Y (Loyalitas Merek) | 110 |
| Lampiran 20 | Rekapitulasi Skor Total Instrumen Hasil Penelitian | 111 |
| Lampiran 21 | Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel X (Kepuasan Pelanggan)..... | 112 |
| Lampiran 22 | Proses Perhitungan Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Merek).... | 113 |
| Lampiran 23 | Grafik Histogram Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 114 |
| Lampiran 24 | Grafik Histogram Variabel Y (Loyalitas Merek)..... | 115 |
| Lampiran 25 | Tabel Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y | 116 |
| Lampiran 26 | Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku Variabel X dan Y | 117 |
| Lampiran 27 | Perhitungan Persamaan Regresi Linear Sederhana $\hat{Y} = a + bX$ | 118 |
| Lampiran 28 | Grafik Persamaan Regresi | 119 |
| Lampiran 29 | Tabel untuk Menghitung $\hat{Y} = a + bX$ | 120 |
| Lampiran 30 | Tabel Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku $\hat{Y} = 12,48 + 0,7535X$ | 121 |
| Lampiran 31 | Perhitungan Rata – rata, Varians dan Simpangan Baku Regresi $\hat{Y} = 12,48 + 0,7535X$ | 122 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 32 | Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X..... | 123 |
| Lampiran 33 | Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi $\hat{Y} = 12,48 + 0,7535 X$ | 124 |
| Lampiran 34 | Perhitungan JK (G) | 125 |
| Lampiran 35 | Perhitungan Uji Keberartian Regresi | 126 |
| Lampiran 36 | Perhitungan Uji Kelinearan Regresi | 127 |
| Lampiran 37 | Tabel ANAVA untuk Uji Keberartian dan Uji Kelinearan Regresi | 128 |
| Lampiran 38 | Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> | 129 |
| Lampiran 39 | Perhitungan Uji Keberartiaan Koefisien Korelasi (Uji-t) | 130 |
| Lampiran 40 | Perhitungan Koefisien Determinasi | 131 |
| Lampiran 41 | Skor Dimensi Dominan Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 132 |
| Lampiran 42 | Skor Indikator Dominan Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 133 |
| Lampiran 43 | Skor Sub Indikator Dominan Variabel X (Kepuasan Pelanggan) | 134 |
| Lampiran 44 | Skor Dimensi Dominan Variabel Y (Loyalitas Merek) | 135 |
| Lampiran 45 | Skor Indikator Dominan Variabel Y (Loyalitas Merek) | 136 |
| Lampiran 46 | Daftar Nama Survey Awal | 137 |
| Lampiran 47 | Responden Uji Coba | 141 |
| Lampiran 48 | Responden Uji Final | 142 |
| Lampiran 49 | Tabel Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, 10%..... | 143 |
| Lampiran 50 | Tabel Nilai – nilai r <i>Product Moment</i> dari Pearson | 144 |
| Lampiran 51 | Tabel Kurva Normal Presentase | 145 |
| Lampiran 52 | Nilai Kritis L untuk Uji <i>Liliefors</i> | 146 |

| | | |
|-------------|--------------------------|-----|
| Lampiran 53 | Tabel Distribusi f | 147 |
| Lampiran 54 | Tabel Distribusi t | 151 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|--------------|---|----|
| TABEL III. 1 | Data Survey Awal Program Studi Pendidikan Tata Niaga..... | 50 |
| TABEL III. 2 | Data Populasi Terjangkau | 51 |
| TABEL III. 3 | Kisi – kisi Instrumen Loyalitas Merek (Variabel Y) | 52 |
| TABEL III. 4 | Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Merek | 53 |
| TABEL III. 5 | Kisi – kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel X)..... | 57 |
| TABEL III. 6 | Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan | 58 |
| TABEL III. 7 | Daftar Analisis Varians untuk Uji Keberartian | 64 |
| TABEL IV. 1 | Distribusi Frekuensi Loyalitas Merek | 68 |
| TABEL IV. 2 | Rata – rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Merek | 70 |
| TABEL IV. 3 | Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan | 72 |
| TABEL IV. 4 | Rata – rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan | 74 |
| TABEL IV. 5 | Hasil Uji Normalitas Galat Taksiran | 76 |
| TABEL IV. 6 | Anava untuk Keberartian dan Linearitas Persamaan Regresi Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Merek | 78 |
| TABEL IV. 7 | Pengujian Signifikan Koefisien Korelasi Sederhana | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar IV. 1 Grafik Histogram Loyalitas Merek | 69 |
| Gambar IV. 2 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan | 73 |
| Gambar IV. 3 Persamaan Garis Regresi $\hat{Y} = 12,48 + 0,7535 X$ | 75 |