

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN 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</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	13
C. Pembatasan Masalah .....	14
D. Perumusan Masalah.....	14
E. Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN TEORETIK</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	16
1. Loyalitas Pelanggan .....	16
2. Hambatan Berpindah.....	20
B. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	28

	C. Kerangka Teoretik.....	32
	D. Perumusan Hipotesis.....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	
	A. Tujuan Penelitian.....	36
	B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	36
	1. Tempat Penelitian.....	36
	2. Waktu Penelitian .....	36
	C. Metode Penelitian.....	37
	1. Metode .....	38
	2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel .....	38
	D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	38
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
	1. Loyalitas Pelanggan .....	39
	2. Hambatan Berpindah.....	44
	F. Teknik Analisis Data.....	49
	1. Mencari Persamaan Regresi.....	49
	2. Uji Persyaratan Analisis.....	50
	3. Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Deskripsi Data .....	55
	1. Loyalitas Pelanggan (Y).....	55
	2. Hambatan Berpindah (X).....	58
	B. Analisis Data .....	61

1. Persamaan Garis Regresi.....	61
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	63
a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X ....	63
b. Uji Linearitas Regresi .....	64
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	64
C. Pembahasan .....	66
<b>BAB V</b>	
<b>KESIMPULAN,IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	68
B. Implikasi .....	69
C. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran-Lampiran</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Perbandingan rata-rata harga Android dengan iPhone yang dipublikasikan oleh Forbes .....	3
Tabel III.1 Kisi-Kisi Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	40
Tabel III.2 Skala Penilaian Instrumen Loyalitas Pelanggan .....	41
Tabel III.3 Kisi-Kisi Instrumen Hambatan Berpindah.....	45
Tabel III.4 Skala Penilaian Instrumen Hambatan Berpindah.....	46
Tabel III.5 Daftar Analisis varians Untuk Uji Keberartian dan Linearitas Regresi.....	51
Tabel IV.1 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Variabel Y ).....	56
Tabel IV.2 Rata-Rata Hitung Skor Indikator Loyalitas Pelanggan.....	58
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Hambatan Berpindah (Variabel X) .....	59
Tabel IV.4 Rata-Rata Hitung Skor Hambatan Berpindah.....	61
Tabel IV.5 Hasil Uji Coba Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X.....	63
Tabel IV.6 Anava Untuk Pengujian Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi Hambatan Berpindah dengan Loyalitas Pelanggan $\hat{Y} = 74,80 + 0,30X$ .....	65
Tabel IV.7 Pengujian Signifikansi Koefisien Korelasi Sederhana Antara Hambatan Berpindah dengan Loyalitas Pelanggan.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan.....	57
Gambar IV.2 Grafik Histogram Hambatan Berpindah .....	60
Gambar IV.3 Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 74,80 + 0,30 X$ .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi .....	73
Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian Skripsi .....	74
Lampiran 3 Kuisisioner Survey Awal .....	75
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Loyalitas Pelanggan (Y) .....	76
Lampiran 5 Skor uji coba Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y).....	78
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Loyalitas Pelanggan (Y) .....	79
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	80
Lampiran 8 Perhitungan Varian, Varian Total, Dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	81
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Hambatan Berpindah (X).....	82
Lampiran 10 Skor uji coba Instrumen Hambatan Berpindah (X) .....	84
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Hambatan Berpindah (X) .....	85
Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Hambatan Berpindah (X) .....	86
Lampiran 13 Perhitungan Varian, Varian Total, Dan Reliabilitas Hambatan Berpindah (X) .....	87
Lampiran 14 Tabel Cronbach's Alpha .....	88
Lampiran 15 Kuesioner Final Loyalitas Pelanggan (Y) .....	89
Lampiran 16 Data Mentah Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	91
Lampiran 17 Kuesioner Final Hambatan Berpindah (X).....	92
Lampiran 18 Data Mentah Variabel Hambatan Berpindah (X) .....	94
Lampiran 19 Data Mentah Variabel X dan Y .....	95

Lampiran 20 Rekapitulasi Skor Total Instrumen.....	96
Lampiran 21 Proses Perhitungan Menggambar Grafik histogram	
Loyalitas Pelanggan (Y).....	97
Lampiran 22 Grafik Histogram Loyalitas Pelanggan (Y).....	98
Lampiran 23 Proses Perhitungan Menggambar Grafik histogram	
Hambatan Berpindah (X).....	99
Lampiran 24 Grafik Histogram Hambatan Berpindah (X).....	100
Lampiran 25 Tabel Perhitungan Rata-rata Varians dan Simpangan Baku	
Variabel X dan Variabel Y.....	101
Lampiran 26 Perhitungan Rata-Rata Varians dan Simpangan Baku.....	102
Lampiran 27 Perhitungan Persamaan Regresi Linear.....	103
Lampiran 28 Grafik Persamaan Regresi $\hat{Y} = 74,80+0,30X$ .....	104
Lampiran 29 Tabel Perhitungan $\hat{Y} = 74,80+0,30X$ .....	105
Lampiran 30 Tabel Perhitungan Rata-rata, Varians dan Simpangan	
Baku $\hat{Y} = 74,80+0,30X$ .....	106
Lampiran 31 Perhitungan Rata-Rata, Varians dan Simpangan Baku	
Regresi $\hat{Y} = 74,80+0,30X$ .....	107
Lampiran 32 Perhitungan Normalitas Galat Taksiran Y atas X	
Regresi $\hat{Y} = 74,80+0,30X$ .....	108
Lampiran 33 Langkah Perhitungan Uji Normalitas Galat Taksiran	
Regresi $\hat{Y} = 74,80+0,30X$ .....	109
Lampiran 34 Perhitungan JK (G).....	110
Lampiran 35 Perhitungan Uji Keberartian Regresi.....	111

Lampiran 36 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi .....	112
Lampiran 37 Tabel Anava Pengujian Keberartian dan Linearitas Regresi.....	113
Lampiran 38 Perhitungan Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i> .....	114
Lampiran 39 Perhitungan Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t).....	115
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi.....	116
Lampiran 41 Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan	
Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	117
Lampiran 42 Perhitungan Rata-Rata Hitung Skor Indikator Dominan	
Variabel Hambatan Berpindah (X) .....	118
Lampiran 43 Tabel Penentuan Jumlah Sampel.....	119
Lampiran 44 Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi F .....	120
Lampiran 45 Tabel Nilai-Nilai Dalam Distribusi T.....	121
Lampiran 46 Nilai Kritis L untuk Uji Lilliefors .....	122
Lampiran 47 Tabel Nilai-Nilai r Product Moment .....	123
Lampiran 48 Riwayat Hidup.....	124