

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Loyalitas pelanggan.....	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.3 Hipotesis Penelitian.....	21
2.4.1 Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.4.2 Keputusan Pembelian berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi	23
3.3.2 Sampel.....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Definisi Operasional.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.7 Uji Statistik Deskriptif	29
3.8 Uji Instrumen Data (Kualitas Data)	30
3.9 Uji Validitas	30
3.10 Uji Reliabilitas.....	30
3.12 Uji Asumsi Klasik.....	31

3.12.1 Uji Normalitas.....	31
3.12.2 Uji Multikolinearitas	31
3.12.3 Uji Heteroskedasitas	31
3.12.4 Analisis Linier Berganda	31
3.13 Uji Hipotesis.....	32
3.13.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	32
3.13.2 Uji F (Anova).....	32
3.13.3 Uji t (Coefficient).....	33
BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Analisis Data.....	34
4.1.1 Karakteristik Profil Responden	34
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	34
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan responden	35
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan penghasilan per bulan.....	36
4.1.6 Statistik Deskriptif	36
4.1.7 Hasil Uji Validitas.....	39
4.2 Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN – LAMPIRAN	54