

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Perumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Teoritis	11
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.1.2 Jenis – Jenis Loyalitas	13
2.1.1.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	15
2.1.1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	16
2.1.1.5 Indikator Loyalitas Pelanggan	17
2.1.2 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	18
2.1.2.1 Pengertian <i>Responsiveness</i>	18
2.1.2.2 Indikator <i>Responsiveness</i>	20

2.1.3	<i>Empathy</i> (Empati).....	20
2.1.3.1	Pengertian <i>Empathy</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2	Indikator <i>Empathy</i>	21
2.1.4	Variasi Produk.....	22
2.1.4.1	Pengertian Variasi Produk.....	22
2.1.4.2	Indikator Variasi Produk	23
2.2	Penelitian Relevan	24
2.3	Kerangka Berpikir	27
2.4	Hipotesis	29
BAB III	METODE PENELITIAN	30
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.2	Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1	Populasi.....	30
3.2.2	Sampel	30
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.3.1	Variabel Penelitian	31
3.3.2	Definisi Operasional	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5	Uji Instrumen Penelitian	37
3.5.1	Uji Validitas	37
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.6	Teknik Analisis Data	39
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	40
3.6.1.1	Uji Normalitas Data	40
3.6.1.2	Uji Multikolinearitas	41
3.6.1.3	Uji Heterokedastisitas	41
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.6.3	Uji Hipotesis.....	43
3.6.4	Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Hasil Penelitian.....	46

4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.2	Identifikasi Responden	47
4.2	Uji Instrumen Penelitian	49
4.2.1	Uji Validitas	49
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	50
4.3	Analisis Data Penelitian.....	51
4.3.1	Uji Asumsi Klasik	51
4.3.1.1	Uji Normalitas	51
4.3.1.2	Uji Multikolinearitas	52
4.3.1.3	Uji Heterokedastisitas	53
4.4	Analisis Regresi Berganda	54
4.5	Uji Hipotesis.....	56
4.5.1	Uji t (Parsial)	56
4.5.2	Uji F (Simultan).....	57
4.5.3	Koefisien Determinasi (R^2)	58
4.6	Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN		