

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagialisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Motto	v
Abstraksi.....	vi
Abstract.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Store Loyalty.....	7
2.2. Prediktor Store Loyalty.....	9
2.2.1. Aspek Fisik	9

2.2.2. Keandalan	10
2.2.3. Interaksi Pribadi	11
2.2.4. Pemecahan Masalah.....	12
2.2.5. Kebijakan	13
2.2.6. Kepuasan Pelanggan	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian.....	18
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.3.1. Jenis Data	22
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	24
3.5. Populasi dan Sampel.....	25
3.5.1. Populasi.....	25
3.5.2. Sampel.....	26
3.6. Analisis Data.....	27
3.6.1. Analisis Diskriptif.....	27
3.6.2. Analisis Kuantitatif	27
3.7. Pengujian Hipotesis	31
3.7.1. Uji t	31
3.7.2. Uji F	32
3.7.3. Uji Koefisien Determinasi Ganda (R^2)	33

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Karakteristik Responden 35

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen-Instrumen Penelitian39

4.3. Analisis Data42

4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel42

4.3.2. Analisis Kuantitatif49

4.4. Pengujian Hipotesis58

4.5. Pembahasan.....62

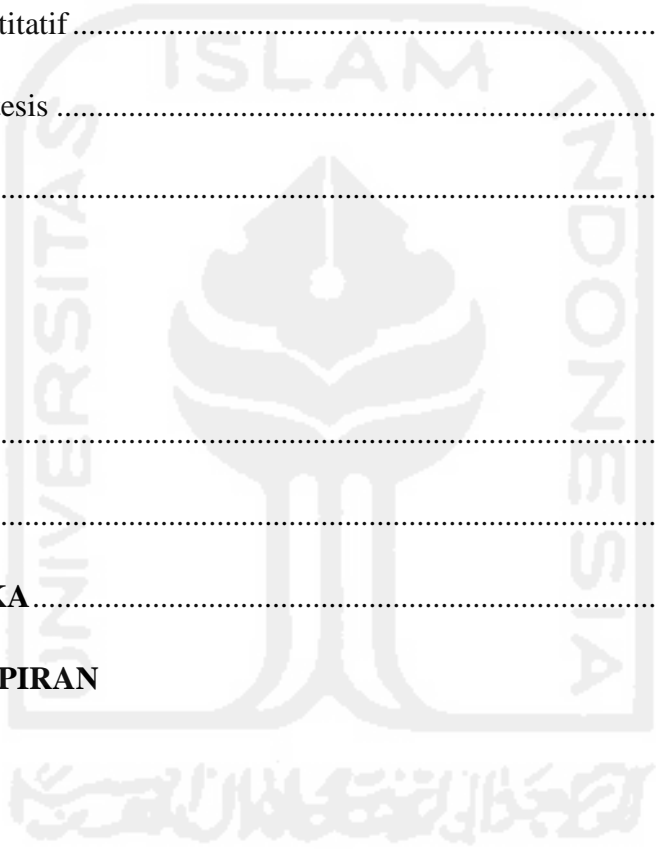
BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 70

5.2. Saran71

DAFTAR PUSTAKA73

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.	35
Tabel 4.2 Usia Responden	36
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	37
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	38
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Item-Item Variabel.....	41
Tabel 4.8 Penilaian Respdnen Terhadap Aspek Fisik	42
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap Keandalan.....	43
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Interaksi Pribadi	44
Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap Pemecahan Masalah.....	45
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Kebiasaan	46
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Toko	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov Test</i>	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Linearitas	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode VIF	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Glejser</i>	53
Tabel 4.19 Hasil Regresi Linear Berganda Metode OLS	54
Tabel 4.20 Hasil Regresi Linear Berganda Metode OLS	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian 17



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2: Rekapitulasi Data Penelitian	80
Lampiran 3: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	81
Lampiran 4: TABEL R	87
Lampiran 5: TABEL Z.....	89
Lampiran 6: Frekuensi Karakteristik Responden	91
Lampiran 7: Frekuensi Variabel	94
Lampiran 8: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	96
Lampiran 9: Hasil Regresi Linear Berganda	106

