

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN BERITA ACARA	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Pustaka	8
1. Penelitian Terdahulu	8
2. Loyalitas Pelanggan	8
3. Loyalitas Pelanggan Patronage (Berlangganan).....	13
4. Loyalitas Pelanggan Recommend (Merekomendasikan)	14
5. Kepuasan Pelanggan	19
6. Switching Cost.....	19
7. Kerangka Konseptual.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Lokasi Penelitian	26
D. Definisi Operasional Variabel	27
E. Validitas dan Reliabilitas	28
F. Jenis dan Tehnik Pengumpulan Data	30
G. Teknik dan Analisis Data	31

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data	43
B. Pembahasan	72

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	82
-----------------------------	----

LAMPIRAN	85
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Uji reliabilitas dari cronbach alpha <0.6.....	44
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	49

Tabel 4.7	: Interval.....	50
Tabel 4.8	: Hasil Analisis Deskriptif Rata – rata (Mean) pada Variabel Penelitian	50
Tabel 4.9	: Analisis Deskriptif Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.10	: Analisis Deskriptif Dimensi Switching Cost.....	53
Tabel 4.11	: Analisis Deskriptif Dimensi Loyalitas Konsumen (Patronage)	54
Tabel 4.12	: Analisis Deskriptif Dimensi Loyalitas Konsumen (Recommend)	55
Tabel 4.13	: Frekuensi Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.14	: Frekuensi Switching Cost.....	57
Tabel 4.15	: Frekuensi Loyalitas Konsumen Patronage	57
Tabel 4.16	: Frekuensi Loyalitas Konsumen Recommend.....	58
Tabel 4.17	: Hasil Uji Regresi Berganda Y1	59
Tabel 4.18	: Hasil Uji Regresi Berganda Y2	62
Tabel 4.19	: Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
Tabel 4.20	: Hasil Uji Linearitas.....	69
Tabel 4.21	: Koefisien Determinasi (R ²) dan Koefisien Determinasi Parsial (R ²) pada Loyalitas Konsumen Patronage (Y1).....	70
Tabel 4.22	: Koefisien Determinasi (R ²) dan Koefisien Determinasi Parsial (R ²) pada Loyalitas Konsumen Recommend (Y2)	71

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1 : Gambar Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Pada Loyalitas
Konsumen *Patronage dan Recommend* 66
- Gambar 4.2 : Gambar Hasil Uji Normalitas Pada Loyalitas Konsumen *Patronage*
..... 67
- Gambar 4.3 : Gambar Hasil Uji Normalitas Pada Loyalitas Konsumen
Recommend..... 68

