

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Loyalitas Pelanggan	7
2.2. Sikap Konsumen.....	9
2.3. Penanganan Keluhan Pelanggan	10
2.4. Citra perusahaan	12
2.5. Hubungan Antar Variabel.....	13
2.5.1. Hubungan Sikap Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	13
2.5.2. Hubungan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	14
2.5.3. Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	15

2.5.4. Hubungan Sikap terhadap Citra Perusahaan.....	16
2.5.5. Hubungan Penanganan Keluhan Terhadap Citra Perusahaan.....	17
2.6. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	18
2.7. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Jenis Penelitian	19
3.2. Populasi dan Sempel	19
3.3. Sumber dan Metode Pengumpulan Data	20
3.3.1 Data Primer	20
3.3.2 Data Sekunder.....	21
3.4. Metode Pengumpulan Data	21
3.4.1 Kuesioner	21
3.4.2 Definisi Oprasional Variabel dan Indikator	21
Tabel 3.1	22
3.5. Teknis Analisis Data	23
3.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas	23
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	24
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.5.4 Uji Hipotesis	26
3.5.5 Koefisien Determinasi (R ²)	26
3.6.6 Uji Sobel Test.....	26
BAB IV	27
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Deskripsi Responden	27
4.2 Analisis Variabel Penelitian	29
4.2.1 Deskripsi Variabel Sikap Konsunen.....	30
4.2.2 Deskripsi Variabel Penanganan Keluhan Pelanggan.....	31
4.2.3 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan	32
4.2.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	32
4.3 Analisis Data	33

4.3.1 Uji Validitas	33
4.3.2 Uji Reliabilitas	34
4.4 Uji Asumsi Klaasik	35
4.4.1 Uji Normalitas.....	35
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	36
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	37
4.4.4 Pengujian Regresi Linier Berganda	38
4.5 Uji t.....	40
4.6 Uji Koefisien Determinasi	42
4.7 Uji Sobel Test.....	44
4.8 Pembahasan	45
BAB V.....	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	53
5.3 Keterbatasan Penelitian	54
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
TABULASI DATA PENELITIAN	62
HASIL Uji DESKRIPSI FREKUENSI	67
HASIL Uji VALIDASI	69
HASIL Uji RELIABILITAS	73
HASIL Uji NORMALITAS	73
HASIL Uji MULTIKOLINIARITAS	73
HASIL Uji HETERODITAS	74
HASIL Uji LINEAR BERGANDA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Variabel dan Indikator Penelitian	22
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	22
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	28
Tabel 4.4. Deskriptif Variabel Sikap Konsumen	30
Tabel 4.5. Deskriptif Variabel Penanganan Keluhan Pelanggan	31
Tabel 4.6. Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	32
Tabel 4.7. Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	33
Tabel 4.8. Hasil Uji Validasi	34
Tabel 4.9. Hasil Uji Realibilitas	35
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas	37
Tabel 4.11. Persamaan Regresi Linear	38
Tabel 4.12. Persamaan Regresi Linear	39
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Empirik	18
Gambar 4.1. Pengujian Normalitas dengan Grafik Scatterplot	36
Gambar 4.2. Pengujian Heterosdastisitas dengan Grafik Scatterplot	38
Gambar 4.3. Hasil Uji Sobel Tes Pengaruh Sikap Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Perusahaan	44
Gambar 4.4. Hasil Uji Sobel Tes Pengaruh Penanganan Keluhan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Perusahaan	44
Gambar 4.5. Model Akhir Uji Sobel Test	45

