



	2.2.4.2. Pengaruh Kualitas Layanan Dengan	
	Loyalitas Konsumen .....	17
	2.3. Kerangka Konsep .....	18
	2.4. Model Analisis .....	18
	2.5. Hipotesis.....	19
<b>BAB</b>	<b>III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
	1.1. Jenis Penelitian.....	20
	1.2. Populasi dan Sampel .....	20
	1.2.1. Populasi .....	20
	1.2.2. Sampel.....	20
	1.3. Metode Pengumpulan Data .....	21
	1.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	21
	1.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	24
	1.6. Analisis Data .....	24
<b>BAB</b>	<b>IV ANALISIS DATA.....</b>	<b>28</b>
	4.1. Hasil Deskripsi Data .....	28
	4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	28
	4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	29
	4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
	4.2.1. Uji Validitas .....	32
	4.2.2. Uji Reliabilitas .....	32
	4.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
	4.3.1. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	33
	4.3.2. Pengujian Hipotesis .....	34
	4.3.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
	4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	36
	4.4.1. Uji Normalitas .....	36
	4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	37
	4.4.3. Uji Autokorelasi.....	37

4.4.4.	Uji Heteroskedastisitas .....	38
4.4.5.	Uji Linieritas .....	38
4.5.	Diskusi.....	39
4.5.1.	Pengaruh Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Terang Bulan – Martabak 93	39
4.5.2.	Pengaruh Masing – Masing Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat .....	40
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
5.1	Kesimpulan .....	44
5.2	Saran.....	44
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>46</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Pengamatan Awal Bahan Pertimbangan Konsumen Terang Bulan – Martabak 93.....	4
Tabel	3.1	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	25
Tabel	3.2	Pedoman Autokorelasi .....	26
Tabel	4.1	Karakteristik Responden .....	28
Tabel	4.2	Hasil Penilaian Rata-Rata Terhadap Inovasi ( $X_1$ ), Kualitas Layanan ( $X_2$ ), dan Loyalitas Konsumen ( $Y$ ).....	30
Tabel	4.3	Uji Validitas .....	32
Tabel	4.4	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	33
Tabel	4.5	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
Tabel	4.6	Hasil Pengujian Uji F .....	34
Tabel	4.7	Hasil Pengujian Uji t .....	35
Tabel	4.8	Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi .....	36
Tabel	4.9	Hasil Uji Normalitas .....	37
Tabel	4.10	Hasil Uji Multikolinearitas.....	37
Tabel	4.11	Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel	4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	38
Tabel	4.13	Hasil Uji Linieritas .....	39
Tabel	4.14	Implikasi Managerial Berdasarkan Variabel Inovasi ( $X_1$ ).....	43
Tabel	4.15	Implikasi Managerial Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ).....	43

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	1.1	Volume Penjualan Terang Bulan – Martabak 93 .....	2
Gambar	1.2	Peningkatan omzet penjualan Terang Bulan – Martabak 93 .....	3
Gambar	2.1	Model Kerangka Konseptual .....	18
Gambar	2.2	Model Analisis.....	18



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>A</b>	Kuisisioner.....	A-1
<b>Lampiran</b>	<b>B</b>	Data Penelitian.....	B-1
<b>Lampiran</b>	<b>C</b>	Deskriptif.....	C-1
<b>Lampiran</b>	<b>D</b>	Uji Validitas.....	D-1
<b>Lampiran</b>	<b>E</b>	Uji Reliabilitas.....	E-1
<b>Lampiran</b>	<b>F</b>	Uji Asumsi Klasik.....	F-1
<b>Lampiran</b>	<b>G</b>	Regresi Linear Berganda.....	G-1

