

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPS	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHI	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI/TUGAS AKHI	iv
HALAMAN MOTTO	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masala	1
1.2. Rumusan Masala	7
1.2.1. Mayo	7
1.2.2. Mino	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.3.1. Mayo	8
1.3.2. Mino	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoriti	8
1.4.2. Manfaat Prakt	9
BAB II	10
KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Loyalitas Pelangga	10
2.1.1. Definisi Loyalitas Pelangga	10
2.1.2. Dimensi Loyalitas Pelangga	11

2.1.3.	Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	13
2.2.	Kepuasan Pelanggan	13
2.2.1.	Definisi Kepuasan Pelanggan	13
2.2.2.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2.2.3.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
2.3.	<i>Millenial</i>	15
2.3.1.	<i>Definisi Millenial</i>	15
2.3.2.	<i>Karakteristik Millenial</i>	16
2.4.	Hubungan Antar Variabel Kepuasan Pelanggan	17
2.5.	Hipotesis	20
2.5.1.	Hipotesis Mayo	20
2.5.2.	Hipotesis Mino	20
BAB III		21
METODE PENELITIAN		21
3.1.	Rancangan Penelitian	21
3.2.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	21
3.2.1.	Definisi Operasional Loyalitas Pelanggan	21
3.2.2.	Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan	22
3.3.	Instrumen Penelitian	23
3.3.1.	Metode dan Alat Pengumpul Dat	23
3.3.2.	Skala Loyalitas Pelanggan	24
3.5.3.	Skala Kepuasan Pelanggan	24
3.5.4.	Validitas dan Reliabilitas Skala	25
3.4.	Populasi dan Sampel	28
3.4.1.	Populasi dan Sampel	28
3.4.2.	Teknik Pengambilan Sampel	29
3.5.	Analisis Data	30
3.5.1.	Uji Asumsi	30
3.5.2.	Uji Hipotesis	31
BAB IV		32
PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN		32
4.1.	Pelaksanaan Penelitian	32

4.2.	Orientasi Kanca	32
4.3.	Deskripsi Subjek Penelitian	33
4.3.1.	Distribusi subjek berdasarkan data Demograf	34
4.4.	Deskripsi Variabel Penelitian	36
4.4.1.	Deskripsi Hasil Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelangga	36
4.4.2.	Norma kategorisasi Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelangga	37
4.4.3.	Distribusi Subjek Loyalitas Pelangga	39
4.4.4.	Distribusi Subjek Kepuasan Pelangga	39
4.5.	Uji Hipotesi	40
4.5.1.	Uji Hipotesis Mayo	40
4.5.2.	Uji Hipotesis Mino	41
4.6.	Hasil Tambaha	42
4.6.1.	Tabulasi silang antara Loyalitas pelanggan dengan Jenis Kelami	42
BAB V		43
PEMBAHASAN		43
5.1.	Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Produk Thai Tea Merek	43
5.2.	Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Dimensi Kognitif Produk Thai Tea Merek	44
5.3.	Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Dimensi Afektif Produk Thai Tea Merek	45
5.4.	Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Dimensi Konatif Produk Thai Tea Merek	46
5.5.	Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Dimensi Action Produk Thai Tea Merek	48
5.6.	Pembahasan Tambaha	50
5.6.1.	Tabulasi Silang Loyalitas Pelanggan dengan Jenis Kelami	50
BAB VI		51
PENUTUP		51
6.1.	Simpula	51
6.2.	Keterbatasan Penelitian	51
6.3.	Saran penelitian	52
DAFTAR PUSTAK		53

LAMPIRA	57
Reliability Analysis	77
Reliability Analysis	78
Skala Loyalitas Pelanggan – Dimensi Afektif	78
Reliability Analysis	78
Skala Loyalitas Pelanggan – Dimensi Konatif	79
Reliability Analysis	79
Skala Loyalitas Pelanggan – Dimensi <i>Action</i>	80
Reliability Analysis	80
Contingency Tables	83



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1. <i>Blueprint</i> Skala Loyalitas Pelanggan	24
Tabel 3. 2. <i>Blueprint</i> Skala Kepuasan Pelanggan	25
Tabel 4. 1. Distribusi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4. 2. Distribusi Subjek Berdasarkan Usia	34
Tabel 4. 3. Distribusi Subjek Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4. 4. Distribusi Subjek Berdasarkan Status Pekerjaan	35
Tabel 4. 5. Distribusi Subjek Berdasarkan Penghasilan	35
Tabel 4. 6. Distribusi Subjek Berdasarkan Domisili Asal	36
Tabel 4. 7. Distribusi Subjek Berdasarkan Dengan Siapa Membeli Produk	36
Tabel 4. 8. Hasil Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 4. 9. Skor Skala Loyalitas Pelanggan	37
Tabel 4. 10. Norma Kategorisasi Skala Loyalitas Pelanggan	38
Tabel 4. 11. Skor Skala Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 4. 12. Norma Kategorisasi Skala Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4. 13. Distribusi Subjek Loyalitas Pelanggan	39
Tabel 4. 14. Distribusi Subjek Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4. 15. Hasil Uji Hipotesis Mayor	40
Tabel 4. 16. Hasil Uji Hipotesis Minor	41
Tabel 4. 17. Tabulasi Silang Antara Loyalitas Pelanggan dengan Jenis Kelamin	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Kerangka Alur Berpikir Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	19



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <i>Expert Judgement</i>	57
Lampiran 2 Uji Bahasa	64
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	77
Lampiran 4 Hasil Deskriptif	80
Lampiran 5 Distribusi Subjek	81
Lampiran 6 Uji Asumsi	82
Lampiran 7 Uji Hipotesis	85
Lampiran 8 Tabulasi Silang	85

