DAFTAR ISI

Halaman Judul ..... **i**
Halaman Pengesahan ..... **ii**
Halaman Pernyataan ..... **iii**
Kata Pengantar ..... **iv**
Daftar Isi ..... **vii**
Daftar Tabel ..... **ix**
Daftar Gambar ..... **x**
Daftar Lampiran ..... **xi**
Intisari ..... **xii**
Abstract ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 9
E. Keaslian Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. *Loyalitas* konsumen
1. Pengertian *Loyalitas* konsumen 17
2. Fungsi *Loyalitas* konsumen 18
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Loyalitas* konsumen 19
4. Karakteristik *Loyalitas* konsumen 21
5. Pengukuran *Loyalitas* konsumen 22

B. Kepercayaan konsumen
1. Pengertian *Kepercayaan* konsumen 23
2. Dimensi *Kepercayaan* konsumen 24
3. Elemen-elemen *Kepercayaan* konsumen 26
4. Manfaat *Kepercayaan* konsumen 26
5. Pengukuran *Kepercayaan* konsumen 27

C. *Citra perusahaan*
1. Pengertian *Citra perusahaan* 27
2. Pentingnya *Citra perusahaan* 28
3. Dimensi-dimensi *Citra perusahaan* 29
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Citra perusahaan* 30
5. Pengukuran *Citra perusahaan* 31

D. Hubungan antara *kepercayaan konsumen* dengan *Loyalitas Konsumen* 31
E. Hubungan antara *Citra perusahaan* dengan *Loyalitas konsumen* 32
F. Hubungan antara *Kepercayaan Konsumen* dan *Citra Perusahaan* dengan *Loyalitas Konsumen*. 34
G. Kerangka Teoritik 35
H. Hipotesis 37

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 38
1. Variabel Penelitian 38
2. Definisi Operasional 39
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling 40
1. Populasi 40
2. Sampel dan Teknik Sampling 41
C. Teknik Pengumpulan Data 42
D. Validitas dan Reliabilitas Data 49
1. Uji Validitas 49
2. Uji Reliabilitas 56
E. Analisis Data 57

BAB IV PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 59
1. Deskripsi Subyek 59
B. Deskripsi dan Reliabilitas Data 63
1. Deskripsi Data 63
2. Reliabilitas Data 70
3. Pengujian Hipotesis 71
C. Pembahasan Hasil Penelitian 78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 86
B. Saran 86

Daftar Pustaka 88

Lampiran 92

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah konsumen PT. Arunee Inti Selaras. 6
Tabel 2 : Prosentase jumlah konsumen PT. Arunee Inti Selaras..... 7
Tabel 3 : Penilaian Skala Loyalitas konsumen 43
Tabel 4 : *Blue print* skala loyalitas konsumen..... 44
Tabel 5 : Penilaian Skala Kepercayaan konsumen..... 45
Tabel 6 : *Blue print* skala kepercayaan konsumen 46
Tabel 7 : Penilaian Skala Citra Perusahaan 47
Tabel 8 : *Blue print* skala Citra perusahaan..... 48
Tabel 9 : Sebaran Aitem Valid dan Gugur Skala Loyalitas konsumen 50
Tabel 10 : Distribusi Aitem Skala Loyalitas konsumen setelah Dilakukan *Try Out* 51
Tabel 11 : Sebaran Aitem Valid dan Gugur Skala Kepercayaan Konsumen..... 52
Tabel 12 : Distribusi Aitem Skala Kepercayaan konsumen setelah Dilakukan *Try Out* 53
Tabel 13 : Sebaran Aitem Valid dan Gugur Skala Citra perusahaan 54
Tabel 14 : Distribusi Aitem Skala Citra perusahaan setelah Dilakukan *Try Out* 55
Tabel 15 : Reliabilitas Statistik *Try Out*..... 56
Tabel 16 : Deskripsi Statistik..... 64
Tabel 17 : Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin Responden 65
Tabel 18 : Deskripsi Data Berdasarkan rentang Usia Responden..... 66
Tabel 19 : Deskripsi Data Berdasarkan Intensitas pembelian Responden.... 67
Tabel 20 : Deskripsi Data Berdasarkan pekerjaan Responden..... 67
Tabel 21 : Deskripsi Data uji crosstabs Loyalitas konsumen 70
Tabel 22 : Hasil Uji Estimasi Reliabilitas..... 71
Tabel 23 : Hasil Uji Normalitas..... 72
Tabel 24 : Hasil Uji Linieritas 73
Tabel 25 : Descriptive Statistic..... 75
Tabel 26 : Correlation 76
Tabel 27 : Variabel Entered/Removed..... 77
Tabel 28 : Model Summary 77
Tabel 29 : Anova[b] 78
Tabel 30 : Coefficients[a] 79
Tabel 31 : Residual Statistic 80

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Teoritik. 36
Gambar 2 : Distribusi sampel penelitian berdasarkan usia 60
Gambar 3 : Distribusi sampel penelitian intensitas pembelian 61
Gambar 4 : Distribusi sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin 62
Gambar 5 : Distribusi sampel penelitian berdasarkan pekerjaan 63

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Skala *try out* Loyalitas konsumen 92
Lampiran 2 : Skala *try out* Kepercayaan konsumen 96
Lampiran 3 : Skala *try out* Citra perusahaan 98
Lampiran 4 : Data mentah *try out* skala Loyalitas konsumen 101
Lampiran 5 : Data angka *try out* skala Loyalitas konsumen 102
Lampiran 6 : Data mentah *try out* skala Kepercayaan konsumen..... 103
Lampiran 7 : Data angka *try out* skala Kepercayaan konsumen. 104
Lampiran 8 : Data mentah *try out* skala Citra perusahaan 105
Lampiran 9 : Data angka *try out* skala Citra perusahaan..... 106
Lampiran 10 : Hasil output uji daya diskriminasi *try out* skala Loyalitas konsumen 107
Lampiran 11 : Hasil output uji estimasi realibilitas *try out* skala Loyalitas ... 109
Lampiran 12 : Hasil output uji daya diskriminasi *try out* skala Kepercayaan konsumen 111
Lampiran 13 : Hasil output uji estimasi realibilitas *try out* skala Kepercayaan konsumen 113
Lampiran 14 : Hasil output uji daya diskriminasi *try out* skala Citra perusahaan..... 115
Lampiran 15 : Hasil output uji estimasi realibilitas *try out* skala Citra perusahaan..... 117
Lampiran 16 : Skala Loyalitas konsumen 119
Lampiran 17 : Skala Kepercayaan konsumen 121
Lampiran 18 : Skala Citra perusahaan..... 123
Lampiran 19 : Data responden penelitian..... 126
Lampiran 20 : Data mentah skala Loyalitas konsumen..... 128
Lampiran 21 : Data angka skala Loyalitas konsumen 130
Lampiran 22 : Data mentah skala Kepercayaan konsumen..... 132
Lampiran 23 : Data angka skala Kepercayaan konsumen..... 134
Lampiran 24 : Data mentah skala Citra perusahaan 136
Lampiran 25 : Data angka skala Citra perusahaan..... 138
Lampiran 26 : Hasil output uji daya diskriminasi skala Loyalitas konsumen 140
Lampiran 27 : Hasil output uji estimasi realibilitas skala Loyalitas 141
Lampiran 28 : Hasil output uji daya diskriminasi skala Kepercayaan konsumen 142
Lampiran 29 : Hasil output uji estimasi realibilitas skala Kepercayaan konsumen 143
Lampiran 30 : Hasil output uji daya diskriminasi skala Citra perusahaan 144
Lampiran 31 : Hasil output uji estimasi realibilitas skala Citra perusahaan .. 145
Lampiran 32 : Hasil output uji Normalitas..... 146
Lampiran 33 : Hasil output uji Linearitas..... 147
Lmapiran 34 : Hasil output uji korelasi Regresi Linier Berganda 149

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id