

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
SURAT KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
المخلص.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Customer Satisfaction	9
2.2 Loyalitas Pelanggan	12
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Kerangka Teoritis.....	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24

3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Prosedur Penelitian.....	24
3.3	Populasi dan Sampel	26
3.4	Identifikasi Variabel Penelitian.....	29
3.5	Definisi Operasional.....	29
3.6	Teknik Pengumpulan Data	30
3.7	Uji Instrumen.....	31
3.8	Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Pelaksanaan Penelitian	39
4.2	Data Demografis Penelitian	40
4.3	Kategorisasi Data	43
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.5	Hasil Uji Hipotesis	47
4.6	Pembahasan.....	49
BAB V PENUTUP		52
5.1	Kesimpulan.....	52
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN-LAMPIRAN		57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	30
Tabel 3.2 Kategori Nilai Validitas	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Customer Satisfaction 30 Responden.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Ulang Customer Satisfaction 30 Responden.....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan 30 Responden	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Ulang Loyalitas Pelanggan 30 Responden.....	34
Tabel 4.1 Data Demografis Subjek Penelitian Berdasarkan Kecamatan	40
Tabel 4.2 Data Demografis Subjek Penelitian Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Data Demografis Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.4 Data Demografis Subjek Penelitian Berdasarkan Status	42
Tabel 4.5 Data Demografis Subjek Penelitian Berdasarkan Frekuensi	43
Tabel 4.6 Kategorisasi Data Customer Satisfaction.....	43
Tabel 4.7 Kategorisasi Data Loyalitas Pelanggan.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Linieritas.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana	47
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Top Brand Award 2020-2023	3
Gambar 1.2 Presentase Data Top Brand Award 2020-2023	3
Gambar 2.1 Kerangka Teoritis	22
Gambar 3.1 Infografik Jumlah Penduduk Tulungagung 2022	26
Gambar 3.2 Presentase Jumlah Penduduk Tulungagung 2022	27
Gambar 4.1 P-Plot Uji Normalitas	45
Gambar 4.2 Scatterplot.....	46