

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Definisi <i>Switching Cost</i>	7
2.1.2 Dimensi <i>Switching Cost</i>	8
2.1.3 Pengertian Pendidikan.....	9
2.1.4 Indikator Pendidikan	10
2.1.5 Pengertian Loyalitas Pelanggan	11
2.1.6 Jenis Loyalitas	12
2.1.7 Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan.....	13
2.1.8 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Hubungan Antar Variabel	17
2.3.1 Hubungan Antar Variabel <i>Switching Cost</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.2 Hubungan Antar Variabel Pendidikan Terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.4 Hipotesis.....	19

2.5 Model Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Riset	21
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.2.1 Jenis Data	21
3.2.2 Sumber Data.....	23
3.3 Populasi, Sampel,.....	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel.....	24
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.4 Unit Analisis.....	26
3.5 Defisini Operasional Variabel.....	26
3.5.1 <i>Switching Cost</i>	27
3.5.2 Pendidikan.....	29
3.5.3 Loyalitas Pelanggan	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Uji Reliabilitas	35
3.7 Model Rerata Sel.....	37
3.7.1 <i>Median Split</i>	37
3.7.2 Metode <i>General Linear Model (GLM) Univariate</i>	39
3.7.3 Metode Rerata Sel ANOVA Nonhirarki	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Pelaksanaan Penelitian	42
4.1.1 Pelaksanaan <i>pretest</i>	42
4.2 Pembahasan.....	43
4.2.1 Pembahasan Uji Validitas <i>pretest</i>	43
4.2.2 Pembahasan Uji Reliabilitas <i>pretest</i>	48
4.2.3 Karakteristik Responden	49
4.2.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Pendidikan Terakhir	51
4.2.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.2.4 Analisis Hasil Penelitian Dengan Uji Anova (<i>One Way</i>).....	53
4.2.4.1 Perbedaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.4.2 Perbedaan Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.4.3 Perbedaan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.2.5 Analisis Hasil Penelitian Dengan <i>General Linier Model</i>	57
4.2.5.1 Uji Validitas Kuesioner.....	57
4.2.5.2 Uji Reliabilitas Kuesioner	61
4.3 Analisis Hasil Penelitian Dengan Rerata Sel	63
4.3.1 <i>Median Split</i>	63
4.3.2 Pengujian Hipotesis 1 : <i>Switching cost</i> yang tinggi	

mempengaruhi loyalitas pelanggan.....	64
4.3.3 Pengujian Hipotesis 2 : Pendidikan memoderasi <i>switching cost</i> dan loyalitas pelanggan.....	66
4.3.4 Pembahasan Hipotesis.....	74
4.3.4.1 <i>Switching cost</i> yang tinggi mempengaruhi loyalitas pelanggan	75
4.3.4.2 Pendidikan memoderasi <i>switching cost</i> dan loyalitas pelanggan	76
4.3.4.3 Khusus kelompok responden yang memiliki pendidikan rendah, kelompok responden yang memiliki <i>switching</i> <i>cost</i> tinggi lebih loyal dibandingkan dengan kelompok responden yang memiliki <i>switching cost</i> rendah	77
4.3.4.4 Khusus kelompok responden yang memiliki <i>switching cost</i> tinggi, kelompok responden yang memiliki pendidikan tinggi lebih loyal dibandingkan dengan kelompok responden yang memiliki pendidikan rendah.....	78
4.3.4.5 Khusus kelompok responden yang memiliki <i>switching cost</i> rendah, kelompok responden yang memiliki pendidikan tinggi lebih loyal dibandingkan dengan kelompok responden yang memiliki pendidikan rendah.....	79
4.4 Temuan Penelitian.....	80
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran.....	84
5.2.1 Saran untuk perusahaan.....	84
5.2.2 Saran untuk penelitian selanjutnya.....	85
5.3 Implikasi Penelitian.....	85
5.3.1 Implikasi teoritis.....	85
5.3.2 Implikasi Praktis.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	14
3.1	Ukuran Skala Likert	23
3.2	Jumlah Responden Pada Masing-Masing Sel <i>Switching Cost</i> Dan Pendidikan.....	25
3.3	Definisi Operasional Variabel <i>Switching Cost</i>	27
3.4	Definisi Operasional Variabel Pendidikan.....	30
3.5	Definisi Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan	30
3.6	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	37
4.1	Hasil Uji Faktor Validitas <i>Switching Cost (Economic Risk Cost) Pretest</i> ..	44
4.2	Hasil Uji Faktor Validitas <i>Switching Cost (Evaluation Cost) Pretest</i>	44
4.3	Hasil Uji Faktor Validitas <i>Switching Cost (Learning Cost) Pretest</i>	45
4.4	Hasil Uji Faktor Validitas <i>Switching Cost (Setup Cost) Pretest</i>	46
4.5	Hasil Uji Faktor Validitas Loyalitas Pelanggan (<i>Repeat Patronage</i>) <i>Pretest</i>	46
4.6	Hasil Uji Faktor Validitas Loyalitas Pelanggan (<i>Switching Behaviour</i>) <i>Pretest</i>	47
4.7	Hasil Uji Faktor Validitas Loyalitas Pelanggan (Rekomendasi) <i>Pretest</i>	47
4.8	Hasil Uji Reliabilitas <i>Pretest</i>	48
4.9	Karakteristik Jenis Kelamin	50
4.10	Karakteristik Usia Responden.....	51
4.11	Karakteristik Berdasarkan Latar Pendidikan Terakhir.....	51
4.12	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	52
4.13	Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.14	Hasil Uji Responden Berdasarkan Usia	54
4.15	Hasil Uji Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.16	Hasil Uji Faktor Validitas <i>Switching Cost (Economic Risk Cost)</i>	57
4.17	Hasil Uji Faktor Validitas <i>Switching Cost (Evaluation Cost)</i>	58
4.18	Hasil Uji Faktor Validitas <i>Switching Cost (Learning Cost)</i>	58
4.19	Hasil Uji Faktor Validitas <i>Switching Cost (Setup Cost)</i>	59
4.20	Hasil Uji Faktor Validitas Loyalitas Pelanggan (<i>Repeat Patronage</i>)	59
4.21	Hasil Uji Faktor Validitas Loyalitas Pelanggan (<i>Switching Behaviour</i>)....	60
4.22	Hasil Uji Faktor Validitas Loyalitas Pelanggan (Rekomendasi)	61
4.23	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	62
4.24	<i>Statistic Median Split</i>	64
4.25	<i>Between-Subject Factors</i>	64
4.26	<i>Tests of Between-Subjects Effects</i>	65
4.27	<i>Parameter Estimates</i>	68
4.28	<i>Intercept Parameter β_1 Desain A (AB)</i>	69
4.29	<i>Intercept Value</i>	70

4.30 <i>Intercept Value Calculation</i>	70
4.31 Pengujian Hipotesis Model Penelitian	74

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
2.1.	Model Penelitian	20
3.1.	Diagram Alir Metode Penelitian	41

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner (<i>pretest</i>)	93
Lampiran 2	Tabulasi Hasil <i>pretest</i>	98
Lampiran 3	Hasil Uji <i>pretest</i>	99
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 5	Tabulasi Hasil Kuesioner.....	114
Lampiran 6	Uji <i>One Way</i> ANOVA.....	118
Lampiran 7	Hasil Uji Kuesioner Penelitian	133
Lampiran 8	Uji Statistik Rerata Sel	142