

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Berpikir	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.4 Profil Organisasi.....	10
 BAB III METODE PENELITIAN	 12
3.1 Rancangan Penelitian	12
3.2 Variabel	12
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	12
3.3.1 Populasi Penelitian.....	12
3.3.2 Sampel Penelitian	12
3.3.3 Teknik Sampling.....	13
3.4 Instrumen Penelitian.....	13
3.4.1 Tipe Alat Ukur.....	13
3.4.2 Teknik Skoring	14
3.4.3 Kisi-kisi Alat Ukur	14
3.5 Uji Alat Ukur	18
3.5.1 Uji Validitas	18

3.5.2 Uji Reliabilitas.....	19
3.6 Teknik Analisis Data.....	20
3.6.1 Frekuensi.....	20
3.6.2 Kategorisasi.....	20
3.6.3 Karakteristik Dominan Variabel Loyalitas Pelanggan.....	20
3.6.4 <i>Crosstab</i>	21
3.7 Waktu Pelaksanaan.....	21
3.8 Prosedur Penelitian.....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	23
4.1 Gambaran Responden Penelitian.....	23
4.1.1 Usia.....	23
4.1.2 Lamanya Menggunakan Shopee.....	23
4.1.3 Respon Penjual Membalas Chat.....	24
4.1.4 Garansi.....	24
4.2 Hasil Analisis Data.....	25
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	25
4.2.2 Kategorisasi Loyalitas Pelanggan.....	25
4.2.3 Gambaran Karakteristik Dominan Loyalitas Pelanggan.....	26
4.2.4 <i>Crosstabulation</i> Loyalitas Pelanggan.....	27
BAB V PEMBAHASAN.....	30
5.1 Gambaran Responden.....	30
5.2 Pembahasan.....	30
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	34
6.1 Simpulan.....	34
6.2 Saran.....	34
6.2.1 Saran Teoritis.....	34
6.2.2 Saran Praktis.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	36
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	SKALA LOYALITAS PELANGGAN (SEBELUM DAN SESUDAH UJI COBA / <i>TRY OUT</i>)
LAMPIRAN B	DATA FREKUENSI SUBJEK PENELITIAN
LAMPIRAN C	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN D	KATEGORISASI LOYALITAS PELANGGAN
LAMPIRAN E	GAMBARAN KARAKTERISTIK DOMINAN LOYALITAS PELANGGAN
LAMPIRAN F	<i>CROSSTABULATION</i> LOYALITAS PELANGGAN BERDASARKAN DATA PENUNJANG

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Teknik Skoring</i>	14
Tabel 3.2	<i>Kisi-Kisi Loyalitas Pelanggan Sebelum Uji Coba.....</i>	15
Tabel 3.3	<i>Kisi-Kisi Loyalitas Pelanggan Setelah Uji Coba.....</i>	16
Tabel 3.4	<i>Kaidah Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....</i>	19
Tabel 3.5	<i>Klasifikasi Kategorisasi</i>	20
Tabel 4.1	<i>Gambaran Usia Responden.....</i>	23
Tabel 4.2	<i>Gambaran Lamanya Menggunakan Shopee.....</i>	23
Tabel 4.3	<i>Gambaran Respon Penjual Membalas Chat</i>	24
Tabel 4.4	<i>Gambaran Garansi</i>	25
Tabel 4.5	<i>Hasil Kategorisasi Loyalitas Pelanggan</i>	26
Tabel 4.6	<i>Kategorisasi Loyalitas Pelanggan.....</i>	26
Tabel 4.7	<i>Hasil Perhitungan Z-Score Untuk Karakteristik Dominan</i>	27
Tabel 4.8	<i>Gambaran Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Usia</i>	28
Tabel 4.9	<i>Gambaran Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Lamanya Menggunakan Shopee.....</i>	28
Tabel 4.10	<i>Gambaran Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Respon Penjual Dalam Membalas Chat.....</i>	29
Tabel 4.11	<i>Gambaran Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Garansi.....</i>	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Berpikir	7
--	---