

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Batasan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Pemasaran	10
2.1.2. Customer Loyalty	10
2.1.3. Customer Delight	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.2.1. Fitriana (2015)	17
2.2.2. Indarti (2016)	18
2.2.3. Chrisna (2009)	18

2.3. Kerangka Penelitian	19
2.4. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.3. Populasi dan Sampel.....	21
3.3.1. Populasi	21
3.3.2. Sampel	21
3.4. Variabel Penelitian	23
3.5. Defenisi Opersional.....	24
3.5.1. Variabel Independen	24
3.5.2. Variabel Dependen	26
3.6. Pengumpulan Data	26
3.7. Instrumen Penelitian	27
3.7.1. Uji Validitas	27
3.7.2. Uji Reliabilitas	27
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	27
3.7.3.1. Uji Normalitas	28
3.7.3.2. Uji Multikoleniaritas	28
3.7.3.3. Uji Autokorelasi	28
3.7.3.4. Uji Heterokesdastisitas	29
3.8. Analisis Data	30
3.8.1. Analisis Liner Berganda	30
3.9. Pengujian Hipotesis	30

3.9.1. Uji t	30
3.9.2. Uji f	31
3.10. Uji Determinan.....	31
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.1. Logo Perusahaan	34
4.2. Deskripsi Pengumpulan Data	34
4.3. Gambaran Umum Responden	35
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
4.4.1. Uji Validitas	38
4.4.2. Uji Reliabilitas	39
4.5. Uji Asumsi Klasik	41
4.5.1. Uji Normalitas	42
4.5.2. Uji Multikolinearitas	42
4.5.3. Uji Autokorelasi	43
4.5.4. Uji Heterokedastisitas	44
4.6. Analisa Linear Berganda	45
4.7. Pengujian Hipotesis	46
4.7.1. Uji t	46
4.7.2. Uji F	47
4.8. Uji Determinan (R^2)	48
4.9. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	54

5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Penjualan Domayn.....	3
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1. Logo Domayn	34
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas	42
Gambar 4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas	44



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan Domayn.....	2
Tabel 1.2. Distribusi Frekuensi Pembelian Domayn	4
Tabel 2.1. Jenis Loyalitas	13
Tabel 4.1. Produk Domayn	33
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi <i>Customer</i>	36
Tabel 4.5. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	37
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	38
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Data Akhir	39
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	40
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Data Akhir	41
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.11. Hasil Uji Autokorelasi	44
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4.13. Hasil Uji t	47
Tabel 4.14. Hasil Uji F	48
Tabel 4.15. Hasil Uji Determinan	48