

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Praktis .....	8
1.4.2. Kegunaan Akademis .....	8
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Waktu Penelitian .....	9

<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	10
2.1.1 Customer bonding.....	10
2.1.1.1 Definisi Customer Bonding.....	10
2.1.1.2 Indikator Customer Bonding .....	11
2.1.2 Loyalitas Pelanggan .....	14
2.1.2.1 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan..	15
2.1.2.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.2.4 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	17
2.1.3 Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
2.2 Kerangka pemikiran .....	22
2.2.1.1 Pengaruh Customer Bonding Terhadap Loyalitas Pelanggan ....	23
2.3 Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
3.1 Objek Penelitian .....	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.2.1 Desain Penelitian .....	28
3.2.2 Operesionalisasi Variabel .....	29
3.2.2.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas (X).....	30
3.2.2.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Variabel Y)..	30
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data.....	31
3.2.3.1 Sumber data.....	31
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data .....	32

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.4.1 Uji Validitas .....	35
3.2.4.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.2.4.3 Uji MSI (Data Ordinal ke Interval) .....	39
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	41
3.2.5.1 Rancangan Analisis Deskriptif/Kualitatif.....	41
3.2.5.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif) .....	42
3.2.5.3 Pengujian Hipotesis.....	46
<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	49
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	51
4.2 Karakteristik Responden .....	51
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	53
4.3 Analisis Deskriptif.....	53
4.3.1 Variabel Customer Bonding .....	54
4.3.2 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	61
4.4 Analisis Verifikatif .....	68
4.4.1 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	69
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.4.2.1 Uji Normalitas .....	70
4.4.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	71
4.4.3 Analisis Koefisien Korelasi .....	72

4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi .....	74
4.5 Pengujian Hipotesis .....	75
4.5.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji T) .....	75
<b>BAB V.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>