**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PERNYATAAN**

**ABSTRAK**

***ABSTRACT***

**DAFTAR ISI i**

**DAFTAR TABEL iii**

**DAFTAR GAMBAR iv**

**DAFTAR GRAFIK v**

**DAFTAR LAMPIRAN vi**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Manfaat Penelitian 9

**BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Literatur 11

2.1.1 Loyalitas Pelanggan 11

 2.1.1.1 Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan 14

 2.1.1.2 Pengukuran Loyalitas Pelanggan……………………………… 15

2.1.2 Harga 15

 2.1.2.1 Faktor yang mempengaruhi Harga 16

 2.1.2.2 Pengukuran Harga 18

2.1.3 Kepercayaan Merek 19

 2.1.3.1 Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Merek 20

 2.1.3.2 Pengukuran Kepercayaan Merek 20

2.1.4 Kepuasan 21

 2.1.4.1 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan 21

 2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan 22

2.2 Pengembangan Hipotesis 24

2.2.1 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan 24

2.2.2 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan 25

2.2.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan 26

2.3 Kerangka Konseptual 27

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian 28

3.2 Populasi dan Sampel 28

3.2.1 Populasi 28

3.2.2 Sampel 28

3.2.3 Metode Pengambilan Sampel 29

3.3 Jenis Data dan Sumber Data 29

3.4 Teknik Pengumpulan Data 30

3.5 Skala Pengukuran Variabel 30

3.6 Definisi Operasional Variabel 31

 3.6.1 Loyalitas Pelanggan (Y) 31

 3.6.2 Citra Merek (X1) 32

3.6.3 Kepercayaan Merek (X2) 32

3.6.4 Kepuasan (X3) 33

3.7 Uji Instrumen Penelitian 33

 3.7.1 Uji Validitas 33

 3.7.2 Uji Reliabilitas 34

3.8 Metode Analisis Data 34

 3.8.1 Analisa Deskriptif 34

3.8.2 Uji Asumsi Klasik 36

3.8.2.1 Uji Normalitas 36

3.8.2.2 Uji Multikolinearitas 36

3.8.2.3 Uji Heteroskedastisitas 37

 3.8.3 Regresi Linear Berganda 38

 3.8.4 Koefisien Determinasi (R Square) 38

3.9 Uji Hipotesis…………………………………………………………...... 38

 3.9.1 Uji F ……………………………………………………………….. 39

 3.9.2Uji T………………………………………………………………... 40

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. Gambaran Umum Perusahaan 41
	2. Deskriptif Umum Responden 42
	3. Uji Validitas dan Reliabilitas 46
		1. Uji Validitas 46
		2. Uji Reliabilitas 50
	4. Hasil Penelitian Deskriptif 50
		1. Variabel Harga (X1) 50

4.4.2 Variabel Kepercayaan Merek (X2) 53

4.4.3 Variabel Kepuasan (X3) 54

 4.4.4 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) 56

 4.5 Uji Asumsi Klasik 58

* + 1. Uji Normalitas 58
		2. Uji Multikolinearitas 60
		3. Uji Heteroskedastisitas 60

4.6 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda 61

4.7 Uji Koefisien Determinasi (R Square ) 63

4.8 Uji F 64

4.9 Uji T 65

4.9 Pembahasan 66

 4.9.1 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan 66

 4.9.2 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas . 67

 4.9.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan 67

**BAB V PENUTUP**

 5.1 Kesimpulan 69

 5.2 Keterbatasan Penelitian 69 5.2 Saran 70

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Produksi Pengiriman Paket JNT…………………………..... 2

Tabel 1.2 Data Survey awal………………………………...…………………5

Tabel 3.1 Skala Likert Pengukuran Variabel Penelitian 30

Tabel 3.2 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR) 36

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Gender 43

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur 43

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 44

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian 45

Tabel 4.5 Uji Validitas Harga 47

Tabel 4.6 Uji Validitas Kepercayaan Merek 47

Tabel 4.7 Uji Validitas Kepuasan 48

Tabel 4.8 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan 49

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas. . 50

Tabel 4.10 Frekuensi Variabel Harga *.* 51

Tabel 4.11 Frekuensi Variabel Kepercayaan Merek . 53

Tabel 4.12 Frekuensi Variabel Kepuasan . 55

Tabel 4.13 Frekuensi Variabel Loyalitas pelanggan . 57

Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas . 59

Tabel 4.15 Hasil Penormalan . 59

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas. . 60

Tabe1 4.17 Hasil UjiHeteroskedastisitas. . 61

Tabel 4.18 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda . 62

Tabel 4.19 Hasil Uji R Square . 63

Tabel 4.20 Hasil Uji F . 64

Tabel 4.21 Hasil Uji T . 65

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 26

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Produksi Pengiriman Paket .5

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Profile Responden

Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 5 Analisis Deskriptif

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Uji Analisis Linier Berganda