

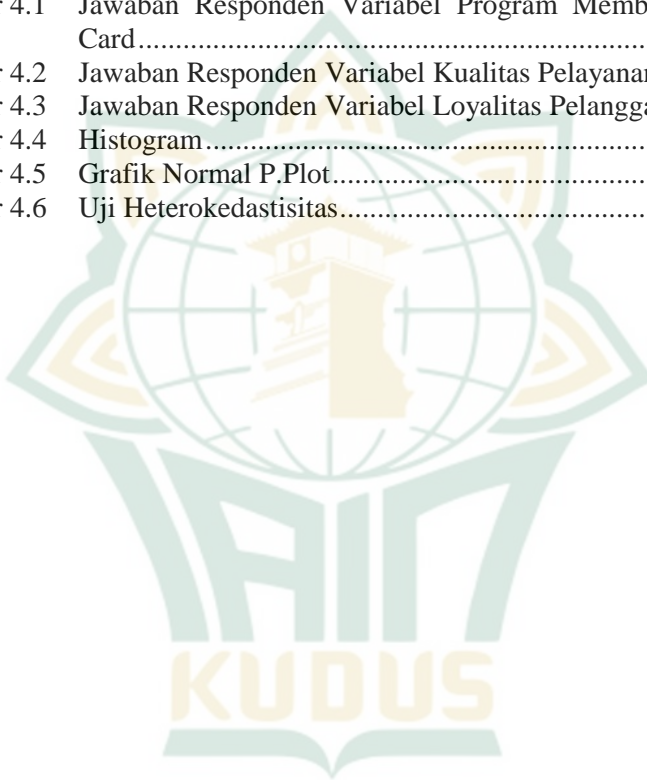
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Teori Tindakan Beralasan (<i>Theory of Reasoned Action</i>)	10
2. Teori Perilaku Rencanaan (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	11
3. Loyalitas Pelanggan	12
4. Program <i>Membership Card</i>	16
5. Kualitas Pelayanan	19
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Berfikir	28
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	33
1. Jenis Penelitian	33
2. Pendekatan Penelitian	33
B. Setting Penelitian	33
C. Populasi Dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	34
D. Identifikasi Variabel	35

E. Variabel Operasional	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Sumber Data	36
2. Metode Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data	43
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	43
2. Uji Asumsi Klasik	44
3. Analisis Regresi Berganda.....	45
4. Koefisien Determinasi.....	45
5. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	45
6. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
1. Gambaran Obyek Penelitian	47
2. Analisis Data.....	49
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran-saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Jumlah Gerai Minimarket di Indonesia.....	2
Gambar 1.2	Grafik Pendapatan Minimarket Assanda	5
Gambar 2.1	Model Theory of Reasoned Behavior	11
Gambar 2.2	Model Theory of Planned Behavior.....	12
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1	Jawaban Responden Variabel Program Membership Card.....	57
Gambar 4.2	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Gambar 4.3	Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan	63
Gambar 4.4	Histogram	67
Gambar 4.5	Grafik Normal P.Plot.....	67
Gambar 4.6	Uji Heterokedastisitas.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban Responden	37
Tabel 3.3	Kuesioner Penelitian	38
Tabel 4.1	Produk-Produk yang Dijual di Minimarket Assanda Kudus	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	50
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	51
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	52
Tabel 4.8	Hasil Jawaban Responden dari Kuesioner	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	64
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	65
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas dengan Teknik Kolmogorov- Smirnov	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	72
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)	72