

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan Penelitian .....	5
C. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Loyalitas Pelanggan.....	7
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	7
2. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	8
3. Aspek-Aspek Loyalitas Pelanggan .....	10
4. Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	11
B. Kepuasan Pelanggan .....	14
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan .....	15
C. Biaya Beralih .....	17
1. Pengertian Biaya Beralih .....	17
2. Aspek-aspek Biaya Beralih .....	19
D. Dinamika Peran Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Biaya Beralih sebagai Variabel Moderator.....	21
E. Hipotesis Penelitian.....	23

BAB III METODE PENELITIAN .....	24
A.    Identifikasi dan Definisi Operasional Penelitian .....	24
1.    Identifikasi Variabel .....	24
2.    Definisi Operasional .....	24
B.    Subjek Penelitian .....	25
C.    Metode Pengumpulan Data .....	26
1.    Skala Loyalitas Pelanggan .....	26
2.    Skala Kepuasan Pelanggan.....	28
3.    Skala Biaya Beralih .....	29
D.    Validitas dan Reliabilitas .....	31
1.    Validitas .....	31
2.    Reliabilitas.....	31
E.    Desain Penelitian.....	32
F.    Metode Analisis Data .....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
A.    Deskripsi Subjek Penelitian .....	34
B.    Deskripsi Kualitas Alat .....	34
1.    Skala Loyalitas Pelanggan .....	35
2.    Skala Kepuasan Pelanggan.....	36
3.    Skala Biaya Beralih .....	36
C.    Deskripsi Data .....	37
1.    Deskripsi Data Subjek Penelitian .....	37
2.    Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	39
3.    Deskripsi Kategorisasi Data Penelitian.....	41
D.    Verifikasi Asumsi .....	43
1.    Uji Normalitas .....	43
2.    Uji Linearitas .....	43
3.    Uji Hipotesis.....	44
E.    Analisis Tambahan.....	46
F.    Pembahasan .....	48



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
a. Kesimpulan .....	56
b. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	58
LAMPIRAN .....	62