

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Tinjauan Teori.....	12
2.2.1 Loyalitas Pelanggan	12
2.2.2 Promosi Penjualan	15
2.2.3 Kepercayaan Merek	16
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	19
2.3.1 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	19
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan....	20
2.4 Kerangka Konseptual.....	20
2.5 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23

3.1	Rancangan Penelitian.....	23
3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	24
3.3	Definisi Operasional dan Skala Pengukuran Variabel.....	24
3.3.1	Definisi Operasional	24
3.3.2	Skala Pengukuran Variabel.....	28
3.4	Populasi dan Sampel.....	28
3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Sampel	29
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	30
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5.1	Data Primer	30
3.5.2	Data Sekunder.....	30
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7	Uji Instrumen	32
3.7.1	Uji Validitas.....	32
3.7.2	Uji Reliabilitas	33
3.8	Teknik Analisis Data.....	33
3.8.1	Teknik Analisis Deskriptif.....	33
3.8.2	Analisis Regresi linier berganda	34
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.10	Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	40
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan Shopee.....	40
4.2	Analisis Data.....	41
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	41
4.2.2	Deskriptif Data Penelitian.....	44
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.2.5	Uji Hipotesis Uji t (Uji Parsial)	55
4.2.6	Koefisien Determinasi (R^2).....	56

4.3 Pembahasan.....	57
4.3.1 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan	57
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Loyalitas Pelanggan....	58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	