

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PENJILIDAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
NOTA DINAS.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN LATIN.....	viii
ABSTRAK .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL .....	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Sistematika Penulisan .....	12

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Landasan Teori.....	14
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> /TRA .....	14
2. Loyalitas Pelanggan .....	15
3. Pengalaman Pelanggan.....	21
4. Kualitas Pelayanan .....	27
B. Penelitian Terdahulu .....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Pengembang Hipotesis .....	36

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian.....	39
B. Lokasi Pelaksanaan Penelitian .....	39
C. Objek Penelitian .....	39
D. Populasi.....	39
E. Sampel.....	40
F. Sumber Data.....	41
G. Teknik Pengumpulan Data.....	41
H. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	41
I. Instrumen Penelitian.....	43
J. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	43
K. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	44
1. Uji Asumsi Klasik.....	44
a. Uji Normalitas .....	44
b. Uji Multikolinieritas.....	44
c. Uji Heteroskedastisitas.....	45
2. Uji Regresi Linier Berganda .....	45
3. Uji Hipotesis .....	46
a. Uji t .....	46
b. Uji f .....	46

4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
---	----

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48
B. Deskripsi Data.....	50
C. Hasil Analisis Data.....	53
1. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	53
2. Uji Asumsi Klasik.....	56
3. Uji Regresi Linier Berganda .....	59
4. Uji Hipotesis .....	61
5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	65

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>
----------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data UMKM Bidang Kuliner Kota Lubuklinggau 2023 .....	3
<b>Tabel 1.2</b> Data Angkringan di Jalan Yos sudarso Kota Lubuklinggau .....	5
<b>Tabel 1.3</b> Data Penjualan Angkringan Terserah Kota Lubuklinggau .....	5
<b>Tabel 1.4</b> Research Gap.....	9
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	32
<b>Tabel 3.1</b> Variabel dan Definisi Operasional .....	42
<b>Tabel 4.1</b> Menu Makanan Angkringan Terserah Kota Lubuklinggau .....	49
<b>Tabel 4.2</b> Menu Minuman Angkringan Terserah Kota Lubuklinggau.....	50
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden .....	51
<b>Tabel 4.4</b> Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan.....	53
<b>Tabel 4.5</b> Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
<b>Tabel 4.6</b> Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	54
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	55
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Normalitas.....	56
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Multikolinieritas .....	58
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	60
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Secara Parsial (Uji t).....	62
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uj Secara Simultan (Uji f) .....	64
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Determinasi .....	65

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> <i>Theory of Reasoned Action/TRA</i> .....	14
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Pemikiran .....	35
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi Angkringan Terserah Kota Lubuklinggau..	49
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Normalitas .....	57
<b>Gambar 4.3</b> Grafik Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59