

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Fokus Penelitian	13
1.4 Identifikasi Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Kegunaan Penelitian	13
1.6.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.6.2 Kegunaan Praktis.....	14
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Kajian Teori	16
2.1.1 Brand Ambassador	16
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Penelitian	32
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	36
3.2.1 Operasional Variabel	36
3.2.2 Skala Pengukuran	40

3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1 Data Primer	45
3.5.2 Data Sekunder	45
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	50
3.7 Teknik Analisis Data	51
3.7.1 Analisis Data Deskriptif.....	52
3.7.2 Pengujian Hipotesis	53
3AB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Karakteristik Responden	58
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Usia	58
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	59
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	60
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Member Loyalty GoClub	61
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Hasil Variabel <i>Brand Ambassador</i> (X)	62
4.2.2 Hasil Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	69
4.2.3 Hasil Uji Normalitas	74
4.2.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.2.6 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	76
4.2.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
4.2.8 Uji Hipotesis (Hasil Uji T)	78
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	78
4.3.1 Pembahasan <i>Brand Ambassador</i>	78
4.3.2 Pembahasan Loyalitas Pelanggan	81
4.3.3 Pembahasan Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	82
3AB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	84
5.2.1 Saran Teoritis	84
5.2.2 Saran Praktis	85