

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori	7
1. Promosi Penjualan	7
2. Kepercayaan Pelanggan	10
3. Loyalitas Pelanggan	12
B. Penelitian Yang Relevan	17
C. Pengaruh Antara Variabel	20
D. Kerangka Pemikiran	24
E. Hipotesa Penelitian	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Populasi	26

C. Sampel dan Teknik Sampel	26
1. Sampel	26
2. Teknik Penarikan Sampel	26
3. Besaran Sampel	27
D. Jenis Penelitian Data	27
E. Prosedur Pengambilan Data	27
F. Klasifikasi Variabel Penelitian	28
G. Definisi Operasional Variabel	29
H. Uji Instrumen	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	32
I. Analisis Data	34
1. Analisis Deskriptif	34
2. Analisis Kuantitatif	34
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Analisis Deskriptif Responden	37
2. Variabel Penelitian	41
3. Analisis Kuantitatif dan Pengujian Hipotesis	44
B. Pembahasan	48
1. Pengaruh promosi penjualan, kepercayaan pelanggan secara bersama sama terhadap loyalitas pelanggan shopee di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta	48
2. Pengaruh Promosi Penjualan terhadap loyalitas pelanggan	50
3. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan	51
BAB V	52
KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56