

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KANGAROO VAPE HOUSE BANJARMASIN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S1) Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

Muhammad Zaid Habibil Fatah


NIM : 18104122210034



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2024**

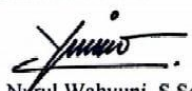
LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KANGAROO VAPE HOUSE
BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Zaid Habibil Fatah
NIM : 1810412210034
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:
- a. Pembimbing
Dr. Maryono, S.Sos, MSi (.....) 
NIP. 197606132006041001
- b. Penguji I
Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM (.....) 
NIP. 19891207201712104001
- c. Penguji II
Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si (.....) 
NIP. 199211262019032026

Banjarmasin, 20 Oktober 2024

Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

NIP. 197511052001122001


Ketua Pembimbing


Dr. Maryono, S.Sos, MSi

NIP. 197606132006041001



Mengetahui
DEKAN FISIPUM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP: 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : M. Zaid Habibul Fatah
NIM : 1810412210034
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Minat Beli Ulang Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kangaroo Vape House Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1	Materi Skripsi		30%
2	Penulisan Skripsi		
3	Presentasi Skripsi		60%
4	Pengetahuan Umum		10%
Jumlah		77	A-
Nilai		-	-

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 13 Juni 2024
Ketua/Anggota Tim Penguji,


Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL, DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisp.uim.ac.id>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTARAKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : M. Zaid Habibil Fatah
NTM : 1810412210034
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Minat Beli Ulang Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kangaroo Vape House Banjarmasin

No	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum	79	10%
Jumlah			
Nilai			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 13 Juni 2024
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
73 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Dr. Soetjipto H. Hasan Basri Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisiip.ulm.ac.id/>

DAFTAR PENILAIAN UJIAN
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
Jabatan : Dosen FISIP ULM
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

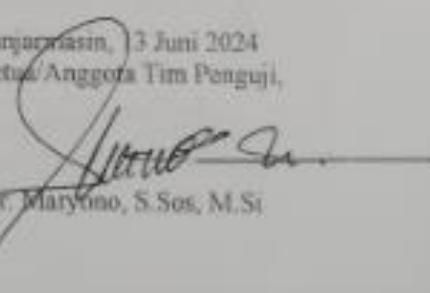
Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : M. Zaid Habebil Fatah
NIM : 1810412210034
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Minat Beli Ulang Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kangaroo Vape House Banjarmasin

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi	78	30%
2.	Penulisan Skripsi		60%
3.	Presentasi Skripsi		10%
4.	Pengetahuan Umum		
Jumlah			
Nilai			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 3 Juni 2024
Ketua / Anggota Tim Penguji,


Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisyq.ulm.ac.id>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : M. Zaid Habsibi Fatah
NIM : 1810412210034
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Minat Beli Ulang Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kangaroo Vape Hotac Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Maryono, S.Sos, M.Si	78	
2.	Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM	79	
3.	Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si	77	
Jumlah		234	
Nilai Rata-rata			Nilai Akhir = 78 (A-)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 13 Juni 2024

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fkip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2862/UN8.1.13/KP.10.00/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Dr. Maryoto, S.Sos, M.Si
2. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
3. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : M. Zaid Habibul Fatah
NIM : 1810412210034
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Minat Beli Ulang
Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kangaroo Vape House
Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 3 Juni 2024
Jam : 10.00 Wita s.d Selesai
Tempat : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 10 Juni 2024
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan:

1. UJITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 3 Ayat 1 "Tulisan Elektronik di atas Dokumen Elektronik adalah hasil otomatiskan terhadap alat bukti yang sah"
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 3 bulan Juni tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2862/UNK.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 10 Juni 2024 untuk menguji skripsi :


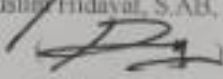
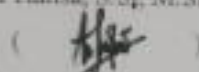
Nama : M. Zaid Habibul Fatah
NIM : 1810412210034
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Minat Beli Ulang Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Kangaroo Vape House Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai
Nilai : **78 (A-)**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.


Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 3 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, M. Zaid Habibul Fatah

1. Ketua : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
()
3. Anggota : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
an. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

ABSTRAK

Muhammad Zaid Habibil Fatah, 18104122210034, 2024. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang terhadap Loyalitas Pelanggan di Kangaroo Vape House Banjarmasin Dibawah bimbingan Maryono.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang terhadap Loyalitas Pelanggan secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori. Populasi penelitian ini konsumen Kangaroo Vape House Banjarmasin . Sampel penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk di Kangaroo Vape House Banjarmasin sebanyak 97 orang dengan kriteria telah melakukan pembelian minimal sebanyak tiga kali, dengan Teknik sampling *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan Analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Minat Beli Ulang berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kangaroo Vape House Banjarmasin, kemudian Loyalitas Pelanggan dan Minat Beli Ulang secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kangaroo Vape House Banjarmasin.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Muhammad Zaid Habibil Fatah, 18104122210034, 2024. The Influence of Customer Satisfaction and Repurchase Intention on Customer Loyalty of Kangaroo Vape House Banjarmasin Under the Guidance of Maryono.

This research aims to test how much influence Customer Satisfaction and Repurchase Intention have on Customer Loyalty partially and simultaneously. This research uses quantitative research with the type of explanatory research. The population of this research is consumers of Kangaroo Vape House Banjarmasin. The sample for this research was 97 consumers who purchased products at Kangaroo Vape House Banjarmasin with the criteria of having purchased at least three times, using the Accidental Sampling technique. The data collection technique uses a questionnaire. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis.

The results of this research indicate that partial customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. Repurchase Intention has a significant effect on Customer Loyalty at Kangaroo Vape House Banjarmasin, then Customer Loyalty and Repurchase Intention simultaneously have a significant effect on Customer Loyalty at Kangaroo Vape House Banjarmasin.

Keywords: Customer Satisfaction, Repurchase Intention, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah subhanawata'alla yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Minat beli ulang pelanggan di Kangaroo Vape House Banjarmasin”. Proposal Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Dalam penyelesaian proposal skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu dengan segala kerendahan diri penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H.Budi Suryadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj Nurul Wahyuni S.Sos, MAB selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos. M.AB. selaku Sekertaris program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Maryono, S.Sos, MSi selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.

6. Bapak Riski Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Penguji I skripsi yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.
7. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si selaku Dosen Penguji II sidang skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Tata Usaha Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.
9. Seluruh Staff Program Administrasi Bisnis, Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman – teman mahasiswa angkatan 2018 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
11. Semua pihak yang telah membantu selesainya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Perilaku Konsumen	9
2.1.1.1 Definisi Perilaku Konsumen	9
2.1.1.2 Teori Perilaku Konsumen	10
2.1.1.3 Manfaat Perilaku Konsumen	10
2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.1.2.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3 Minat Beli Ulang	22
2.1.3.1 Pengertian Minat Beli Ulang	22

2.1.3.2 Indikator Minat Beli Ulang.....	24
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	25
2.1.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	25
2.1.4.2 Jenis – Jenis Loyalitas Pelanggan.....	26
2.1.4.3 Ciri- Ciri Loyalitas Pelanggan.....	27
2.1.4.4 Tahap- Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan	27
2.1.4.5 Indikator Loyalitas Pelanggan	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	36
2.3.1 Hipotesis	36
2.3.2 Model Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Pendekatan Penelitian	40
3.2. Desain Penelitian.....	40
3.3 Lokasi Penelitian.....	40
3.4 Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling	40
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Besar Sampel	41
3.4.3 Teknik Sampling.....	42
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	42
3.5.1 Variabel Bebas	42
3.5.2 Variabel Terikat	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6.1 Data Primer	44
3.6.2 Data Sekunder	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1 Skala Pengukuran.....	46
3.7.2 Uji Validitas dan Reabilitas	46
3.7.2.1 Uji Validitas.....	46
3.7.2.2 Uji Reliabilitas.....	47

3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	47
3.7.3.1 Uji Normalitas	48
3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas	48
3.7.3.3 Uji Multikolinieritas	48
3.7.4 Deskriptif Statistik	48
3.7.5 Alat Uji Hipotesis	49
3.7.5.1 Uji Parsial (Uji t)	49
3.7.5.2 Uji Simultan (Uji F).....	49
3.7.5.3 Koefisien Determinasi (KD).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN	51
4.1 Profil Responden	51
4.1.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	51
4.1.2 Karakteristik berdasarkan Usia	51
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.2 Deskriptif variabel.....	53
4.2.1 Deskriptif variabel kepuasa pelanggan.	53
4.2.2 Deskriptif variabel Minat Beli Ulang.....	55
4.2.3 Deskriptif variabel Loyalitas Pelanggan.	56
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	58
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	58
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	61
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	63
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	66
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	66
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	68
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

BAB V PEMBAHASAN HASIL	71
5.1 Pembahasan.....	71
5.1.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
5.1.2 Pengaruh Minat Beli Ulang Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	72
5.1.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
5.2 Implikasi Hasil	73
5.2.1 Implikasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	73
5.2.2 Implikasi Minat Beli Ulang Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB VI PENUTUP	76
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran.....	76
6.2.1 Saran Akademis	76
6.2.2 Saran Praktis	77
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	xvi

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Prasurvei wawancara pengguna vape Banjarmasin.....	2
Tabel 2. 1	Penelitian terdahulu.....	30
Tabel 3. 1	Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 2	Skala Likert.....	46
Tabel 3. 3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	49
Tabel 4. 1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4. 4	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4. 5	Distribusi Frekuensi Minat Beli Ulang (X ₂).....	55
Tabel 4. 6	Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4. 8	Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4. 9	Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4. 11	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4. 13	Hasil Analisis regresi linier Berganda.....	65
Tabel 4. 14	Hasil Uji Parsial.....	67
Tabel 4. 15	Hasil Uji Simultan.....	68
Tabel 4. 16	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	69

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
	Gambar 2. 1 Model Penelitian	39
	Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	63