

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pendahuluan	5
2.2 Loyalitas Pelanggan	5
2.3 Data Ordinal	8
2.4 Variable Acak Kontinu.....	9
2.4.1 Distribusi Normal.....	9
2.4.2 Distribusi Normal Baku	10
2.4.3 Distribusi Chi-Kuadrat.....	11
2.5 Variable Acak Diskrit.....	12
2.5.1 Distribusi Bernoulli.....	13
2.5.2 Distribusi Binomial.....	13
2.5.3 Distribusi Multinomial.....	13
2.5.4 Pendekatan Distribusi Normal Terhadap Distribusi Binomial	14
2.6 Model Linear Umum.....	14
2.6.1 Regresi Logistik.....	15
2.6.2 Pendugaan Parameter Regresi Logistik	17
2.6.3 Pengujian Parameter Regresi Logistik.....	18
2.7 Diagram Kontrol	19
2.8 Diagram Kontrol Atribut.....	22
2.8.1 Diagram Kontrol p	22
2.8.2 Diagram Kontrol np	23

	Halaman
2.8.3 Diagram Kontrol u	24
2.9 Diagram kontrol Atribut untuk Memantau Loyalitas Pelanggan	25
2.9.1 Diagram Kontrol Chi-Kuadrat	26
2.9.2 Diagram Kontrol Proporsi Loyalitas	27
2.9.3 Diagram Kontrol Likelihood Ratio	28
2.10 <i>Average Run Length</i> (ARL)	31
BAB III BAHAN DAN METODE	32
3.1 Pendahuluan	32
3.2 Data yang Digunakan	32
3.2.1 Sumber dan Ukuran Data	32
3.3 Metode Analisis.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	48