

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang Masalah	2
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.4.2 Manfaat Praktis	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 <i>Consumer behaviour</i>	19
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	22
2.1.4 Persepsi Harga	25
2.1.5 Kualitas Produk.....	27
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	29
2.2 Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	30
2.2.1 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.2.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	32

2.2.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.2.4	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.3	Penelitian Terdahulu.....	36
2.4	Kerangka Penelitian Teoritis	53
2.5	Hipotesis	53
BAB III	METODE PENELITIAN	55
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	55
3.1.1	Variabel Penelitian.....	55
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	56
3.2	Populasi dan Sampel.....	59
3.2.1	Populasi.....	59
3.2.2	Sampel	59
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	60
3.3.1	Jenis Data.....	60
3.3.2	Sumber Data	60
3.4	Metode Pengumpulan Data	61
3.5	Metode Analisis Data	63
3.5.1	Analisis Deskriptif	63
3.5.2	Uji Instrumen	64
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	65
3.5.4	Regresi Linear Berganda	68
3.5.5	Uji <i>Goodness of Fit</i>	68
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1	Gambaran Umum Responden.....	71
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu kunjungan	72
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan.....	73
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	74
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	74
4.2	Uji Instrumen.....	75
4.2.1	Uji Validitas	75
4.2.2	Uji Reliabilitas	77
4.3	Uji Asumsi Klasik	78

4.3.1	Uji Normalitas.....	78
4.3.2	Uji Multikolonieritas.....	80
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	82
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
4.5	Uji <i>Goodness of Fit</i>	87
4.5.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	87
4.5.2	Uji Simultan (Uji F).....	89
4.5.3	Uji t	90
4.6.	Interpretasi Hasil	91
4.6.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	91
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	92
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	93
4.6.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	93
BAB V PENUTUP		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Implikasi Manajerial.....	96
5.3	Keterbatasan Penelitian	99
5.4	Saran Penelitian Mendatang	100
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		107