

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	I
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	II
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	III
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	IV
ABSTRACT	V
ABSTRAK	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	9
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	9
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 LANDASAN TEORI	11
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	11
2.2 VARIABEL YANG AKAN DIKEMBANGKAN.....	12
2.2.1 Persepsi Harga	12
2.2.2 Kualitas Produk	14
2.2.3 Kualitas Layanan.....	16
2.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	19
2.3 PENGARUH ANTAR VARIABEL DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	21
2.3.1 Hubungan Antara Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	22
2.3.4 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	23
2.4 PENELITIAN TERDAHULU.....	24
2.5 KERANGKA PENELITIAN.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL.....	30
3.1.1 Variabel Penelitian	30
3.1.2 Definisi Operasional Variabel Dan Indikator Pengukuran	30
3.2 POPULASI DAN SAMPEL.....	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel	33
3.3 JENIS DAN SUMBER DATA.....	33

3.4. METODE PENGUMPULAN DATA	34
3.5 Uji KELAYAKAN KUESIONER.....	34
3.5.1 Uji Semantik	34
3.5.2 Uji Statistik	44
3.6. METODE ANALISIS DATA.....	46
3.6.1 Analisis SEM	46
3.6.2 Evaluasi Asumsi SEM	46
3.6.3 CFA (Confirmatory Factor Analysis)	48
3.6.3 Pengukuran Goodness Of Fit.....	52
3.6.4 Pengujian Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.2 Gambaran Umum Responden	56
4.2 EVALUASI ASUMSI SEM	60
4.2.1 Uji Normalitas	60
4.2.2 Uji Outliers	61
4.2.3 Uji Multikolinearitas	63
4.2.4 Uji Indeks Hoetler	64
4.3 ANALISIS CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (CFA)	64
4.2.3 Hasil Structural Equation Modelling	68
4.2.4 Pengujian Fit Model.....	70
4.2.5 Pengujian Hipotesis	70
4.2.6 Koefesien Determinasi.....	72
4.2.7 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung.....	72
4.3 PEMBAHASAN	73
BAB V PENUTUP.....	74
5.1 KESIMPULAN.....	74
5.1.1 Kesimpulan Masalah Penelitian	74
5.1.2 Kesimpulan Hipotesis Penelitian	74
5.2 IMPLIKASI TEORITIS	75
5.3 IMPLIKASI MANAJERIAL.....	75
5.4 KETERBATASAN PENELITIAN	76
5.5 AGENDA PENELITIAN YANG AKAN DATANG.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	80