

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJUAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	12

	2.1.1 Loyalitas konsumen	17
	2.1.2 Harga Kompetitif	20
	2.1.3 Personal selling	23
	2.1.4 Merchandising	25
	2.2. Kerangka Pemikiran	27
BAB III	METODE PENELITIAN	29
	3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
	3.1.1 Variabel Penelitian	29
	3.1.2 Definisi Operasional	30
	3.2 Populasi dan Sampel	32
	3.2.1 Populasi	32
	3.2.2 Sampel	33
	3.3 Jenis dan Sumber Data	35
	3.4 Metode Pengumpulan Data	35
	3.5 Metode Analisis Data	37
	3.5.1 Uji Validitas.....	40
	3.5.2 Uji Reliabilitas	41
	3.6 Uji Asumsi Klasik	41
	3.6.1 Uji Normalitas	41
	3.6.2 Uji Heteroskedastisitas	42
	3.6.3 Uji Multikolinearitas	42
	3.7 Model Regresi Berganda	43
	3.8 Godness of fit	44
	3.8.1 Koefisien Determinasi (R ²)	44
	3.8.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F)	44
	3.8.2 Uji Statistik t	45
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
	4.2 Gambaran Umum Responden	46
	4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
	4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	48

4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.3 Analisis Indeks Jawaban Konsumen.....	50
4.3.1 Analisis Indeks Variabel Loyalitas Konsumen.....	51
4.3.2 Analisis Indeks Variabel Harga Kompetitif	53
4.3.3 Analisis Indeks Variabel Personal Selling.....	55
4.3.4 Analisis Indeks Variabel Merchandising.....	57
4.4 Analisis Data dan Pembahasan	59
4.4.1 Uji Validitas	59
4.4.2 Uji Reliabilitas	60
4.5 Uji Asumsi Klasik	62
4.5.1 Uji Multikolinearitas	62
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.5.3 Uji Normalitas	65
4.6 Uji Linear Berganda.....	67
4.7 Uji Goodness of Fit.....	69
4.7.1 Uji Statistik F	69
4.7.2 Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.7.3 Uji Statistik t	71
4.8 Uji Hipotesis	73
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	75
5.1 Ringkasan Penelitian	75
5.2 Kesimpulan Hipotesis	76
5.2.1 Pengaruh Harga Kompetitif Terhadap Loyalitas Konsumen.....	76
5.2.2 Pengaruh Personal Selling Terhadap Loyalitas Konsumen	77
5.2.3 Pengaruh Merchandising Terhadap Loyalitas Konsumen	77
5.3 Implikasi Kebijakan	80
5.5 Keterbatasan Penelitian	82
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	82

DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87