

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
ABSTRACT .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.1 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.3.2 Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Telaah Pustaka.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1 <i>Consumer Behavior</i> .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.3 Persepsi Harga .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.4 Kualitas Layanan.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.5 Kualitas Produk.....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.6 <i>Store atmosphere</i> .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>21</b>
<b>2.3 Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.1 Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.2 Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>25</b>

2.3.3	<b>Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>26</b>
2.3.4	<b><i>Store atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>27</b>
2.4	<b>Kerangka Penelitian Teoritis.....</b>	<b>28</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	<b>Definisi Operasional dan Indikator .....</b>	<b>30</b>
3.1.1	<b>Loyalitas Pelanggan.....</b>	<b>30</b>
3.1.2	<b>Persepsi Harga .....</b>	<b>30</b>
3.1.3	<b>Kualitas Layanan.....</b>	<b>31</b>
3.1.4	<b>Kualitas Produk.....</b>	<b>31</b>
3.1.5	<b><i>Store atmosphere</i> .....</b>	<b>32</b>
3.2	<b>Sumber Data .....</b>	<b>32</b>
3.3	<b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>32</b>
3.4	<b>Teknik Sampling.....</b>	<b>33</b>
3.5	<b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>33</b>
3.6	<b><i>Pilot Study</i> .....</b>	<b>33</b>
3.7	<b>Teknik Analisis .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>39</b>
4.1	<b>Gambaran Umum Responden.....</b>	<b>39</b>
4.1.1	<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>39</b>
4.1.2	<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>39</b>
4.1.3	<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir</b>	<b>40</b>
4.2	<b>Hasil Analisis Deskripsi Variabel.....</b>	<b>41</b>
4.2.1	<b>Deskripsi Variabel Persepsi Harga .....</b>	<b>42</b>
4.2.2	<b>Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....</b>	<b>42</b>
4.2.3	<b>Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....</b>	<b>43</b>
4.2.4	<b>Deskripsi Variabel <i>Store Atmosphere</i>.....</b>	<b>44</b>
4.2.5	<b>Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>45</b>
4.3	<b>Evaluasi Model.....</b>	<b>46</b>
4.3.1	<b>Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) .....</b>	<b>46</b>

4.3.2	Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	52
4.4	Pembahasan Interpretasi Hasil .....	57
4.4.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	58
4.4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan....	60
4.4.4	Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	62
 BAB V PENUTUP .....		64
5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Implikasi Teoritis.....	65
5.3	Implikasi Manajerial.....	66
5.4	Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang.....	68
 DAFTAR PUSTAKA .....		69
 LAMPIRAN.....		74