

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1 Kualitas Pelayanan	18
2.1.2 <i>Harga</i>	25
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	29
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	34
2.2 Penelitian Terdahulu.....	39
2.3 Kerangka Pemikiran	43
2.4 Hipotesis	45

2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
2.4.2	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	47
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
2.4.4	Pengaruh Harga Terhadap kepuasan Pelanggan	51
2.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....		57
3.1	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	57
3.1.1	Variabel Penelitian	57
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	58
3.2	Populasi dan Sampel	58
3.2.1	Populasi	59
3.2.2	Sampel.....	59
3.3	Jenis dan Sumber Data	60
3.2.1	Data Primer	60
3.2.2	Data Sekunder	61
3.4	Metode Pengumpulan Data	61
3.5	Metode Analisis Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		75
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	75
4.1.1	Deskripsi Umum Objek Penelitian	75
4.1.2	Deskripsi Umum Responden.....	76
4.2	Hasil Analisis Data	79
4.2.1	Uji Instrumen	79
4.2.2	<i>Screening Data</i> (Penyaringan Data).....	81

4.2.3 Uji Structural <i>Equation Model</i> (SEM)	91
4.3 Pengujian Hipotesis	93
4.4 Analisis Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect	95
BAB V PENUTUP	99
5.1 Simpulan	99
5.2 Kesimpulan Masalah	101
5.3 Implikasi Teoritis	104
5.4 Implikasi Manajerial	107
5.5 Keterbatasan	110
5.6 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	112

