

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pengesahan Kelulusan Ujian .....	iii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Abstrak .....	vi
Motto dan Persembahan .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.3.1 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3 Persepsi Harga Produk .....	17
2.1.4 Kualitas Produk.....	19
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	24
2.3.1 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	24
2.3.2 Hubungan Antara Persepsi Harga Produk dengan Kepuasan Pelanggan .....	26
2.3.3 Hubungan Antara Persepsi Harga Produk dengan Loyalitas Pelanggan .....	27
2.3.4 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan .....	28

2.3.5 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan .....	29
2.3.6 Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3.7 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	34
2.4 Hipotesis .....	37
2.5 Dimensi Operasional dan Variabel .....	38
2.5.1 Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan .....	38
2.5.2 Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan.....	39
2.5.3 Indikator Variabel Persepsi Harga Produk .....	40
2.5.4 Indikator Variabel Kualitas Produk .....	41
2.5.5 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Variabel Penelitian.....	43
3.1.1 Definisi Operasional Variabel .....	44
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	47
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	48
3.5 Tahap Pengolahan Data .....	49
3.6 Metode Analisis .....	50
3.6.1 Analisis Regresi Berganda.....	50
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.6.2.1 Uji Validitas .....	51
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	52
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.3.1 Uji Normalitas .....	52
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas .....	53
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	54
3.6.4 Uji Hipotesis .....	54
3.6.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	55
3.6.4.2 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	55
3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	56
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	56
4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	56
4.1.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57

4.1.2.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia...	58
4.1.2.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
4.1.2.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	59
4.1.3	Analisis Indeks Jawaban Responden .....	59
4.1.3.1	Analisis Indeks Jawaban Persepsi Harga Produk...	61
4.1.3.2	Analisis Indeks Jawaban Kualitas Produk .....	62
4.1.3.3	Analisis Indeks Jawaban Kualitas Pelayanan .....	64
4.1.3.4	Analisis Indeks Jawaban Kepuasan Pelanggan.....	66
4.1.3.5	Analisis Indeks Jawaban Loyalitas Pelanggan.....	68
4.2	Analisis Data .....	69
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	69
4.2.1.1	Uji Validitas .....	69
4.2.1.2	Uji Reliabilitas.....	69
4.3	Model I.....	70
4.3.1	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.1.1	Uji Multikolinieritas .....	72
4.3.1.2	Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.3.1.3	Uji Normalitas .....	74
4.3.1.4	Uji Regresi Linier Berganda .....	75
4.3.1.5	Uji <i>goodness of Fit</i> .....	78
4.3.1.5.1	Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	78
4.3.1.5.2	Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	79
4.3.1.5.2	Uji Parsial (Uji t) .....	79
4.4	Model II .....	80
4.4.1	Uji Asumsi Klasik .....	80
4.4.1.1	Uji Multikolinieritas .....	80
4.4.1.2	Uji Heteroskedastisitas .....	81
4.4.1.3	Uji Normalitas .....	82
4.4.1.4	Uji Regresi Linier Berganda .....	83
4.4.1.5	Uji <i>goodness of Fit</i> .....	84
4.4.1.5.1	Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	85
4.4.1.5.2	Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	86
4.4.1.5.2	Uji Parsial (Uji t) .....	86
4.5	Interpretasi Hasil Penelitian.....	90
4.5.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	90
4.5.2	Pengaruh Persepsi Harga Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	90

4.5.3 Pengaruh Persepsi Harga Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	91
4.5.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	91
4.5.5 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	92
4.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	92
4.5.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	93
4.6 Pembahasan.....	93
4.6.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	94
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	94
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan .....	95
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	96
5.1 Kesimpulan Penelitian .....	96
5.3 Implikasi Manajerial .....	99
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	100
5.4 Saran Penelitian.....	101
Daftar Pustaka .....	102
Lampiran-lampiran.....	104