

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.4 Kualitas Produk (Jasa).....	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan	11
2.1.6 Persepsi terhadap Harga	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	22

2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.3.3	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Variabel Penelitian	27
3.1.1	Variabel dependen.....	27
3.1.2	Variabel Independen	27
3.2	Definisi Penelitian.....	28
3.3	Populasi, Sampel, Teknik Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel.....	30
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.4	Jenis dan Sumber Data	32
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.6	Metode Pengumpulan Data	33
3.6.1	Kuesioner	33
3.7	Metode Analisis Data	34
3.7.1	Uji Alat Ukur.....	34
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	35
3.7.4	Analisis Regresi Berganda	37
3.7.5	Pengujian Hipotesis (<i>Uji Goodnes of Fit</i>)	38
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		41
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	41
4.1.1	Persebaran Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.2	Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.3	Persebaran Responden Berdasarkan Rata-rata Penghasilan Perbulan.....	43
4.1.4	Persebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	44

4.2 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.1 Uji Heteroskedastisitas	48
4.3.2 Uji Normalitas	49
4.3.3 Uji Multikolinieritas	50
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.5 Pengujian Hipotesis	53
4.5.1 Uji Parsial (Uji Statistik t).....	53
4.5.2 Uji Statistik f	56
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.6 Interpretasi Hasil.....	58
4.6.1 Pengaruh variabel Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.6.2 Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan	59
4.6.3 Pengaruh variabel Persepsi Terhadap Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	61
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3 Saran.....	64
5.3.1 Implikasi Kebijakan	64
5.3.2 Saran Penelitian Yang Akan Datang	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	70