

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	xvii
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	16
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	16
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	16
1.4 Sistematika Penulisan	17
BAB II TELAAH PUSTAKA	19
2.1. Landasan Teori	19
2.1.1. Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.2. Persepsi Harga	25
2.1.3. Suasana Toko (Store Atmosphere).....	34
2.1.4. Kualitas Pelayanan	38
2.2. Penelitian Terdahulu.....	46
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	49
2.4. Hipotesis	50

BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	51
3.1.1. Variabel Penelitian	51
3.1.2. Definisi Operasional Variabel.....	52
3.2. Populasi Dan Sampel	55
3.2.1. Populasi	55
3.2.2. Sampel.....	55
3.3. Jenis Dan Sumber Data	57
3.3.1. Jenis Data	57
3.3.2. Sumber Data.....	58
3.4. Metode Pengumpulan Data	59
3.5. Analisis Data	60
3.5.1. Analisis Kualitatif	61
3.5.2. Analisis Kuantitatif	61
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 69
4.1. Identitas Responden	69
4.1.1. Jenis Kelamin Responden	69
4.1.2. Berdasarkan Usia Responden.....	70
4.1.3. Berdasarkan Pekerjaan Responden	71
4.1.4. Berdasarkan Pendapatan Responden.....	72
4.1.5. Berdasarkan Frekuensi Membeli.....	73
4.2. Analisis Data	74
4.2.1. Uji Validitas	74
4.2.2. Uji Realibilitas	76
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	77
4.2.3.1. Uji Normalitas.....	77
4.2.3.2. Uji Multikolinieritas.....	79
4.2.3.3. Uji Heterokedastisitas	80
4.2.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	81

4.2.5. Goodness of Fit	83
4.2.6. Uji F	84
4.2.7. Uji Hipotesis (Uji t).....	86
BAB V PENUTUP.....	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran.....	88
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan	88
5.2.2. Saran Bagi Penelitian Mendatang	89
5.2.3. Keterbatasan Penelitian.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	96