

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	10

1.4 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan .....	13
2.1.1.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan .....	14
2.1.1.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2.2 Faktor Yang Mendorong Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.2.4 Program Kepuasan Pelanggan .....	23
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.3.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	29
2.1.4 Harga .....	30
2.1.4.1 Definsi Harga .....	30
2.1.4.2 Konsep Penetapan Harga .....	31
2.1.4.3 Tujuan Penetapan Harga .....	32
2.1.4.4 Metode Penetapan Harga .....	35
2.2 Hipotesis .....	37

2.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.2.2 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
2.2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.	39
2.2.4 Hubungan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40
2.2.5 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	41
2.3 Penelitian Terdahulu .....	42
2.4 Kerangka Pemikiran .....	44

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	46
3.1.1 Variabel Penelitian .....	46
3.1.2 Definisi Operasional .....	47
3.2 Populasi dan Penentuan Sampel .....	48
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	50
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	51
3.5 Metode Analisis Data .....	51
3.5.1 Statistika Deskriptif .....	51
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	52
3.5.3.1 Uji Normalitas .....	52
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	53
3.5.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	54
3.5.4 Analisis Regresi .....	55
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	56

3.5.6 Koefisien Determinasi.....	57
3.5.7 Uji Sobel.....	57

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	59
4.1.1 Deskripsi Perusahaan .....	59
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	60
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden .....	60
4.1.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.1.2.3 Pekerjaan Responden .....	62
4.2 Analisis Hasil Penelitian .....	63
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
4.2.1.2 Uji Validitas .....	63
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	64
4.2.2. Analisis Deskriptif .....	65
4.2.2.1 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ...	66
4.2.2.2 Jawaban Responden Mengenai Harga .....	69
4.2.2.3 Deskripsi Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	71
4.2.2.4 Deskripsi Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	73
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	75
4.3.1 Uji Normalitas .....	76
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	80
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	81

4.4 Persamaan Regresi .....	83
4.5 Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	85
4.5.1 Hasil Uji F .....	85
4.5.2 Hasil Parsial (Uji t).....	86
4.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	89
4.7 Uji Sobel.....	90
4.8 Hasil Analisis Regresi.....	95
4.9 Pembahasan .....	97
4.10 Pengaruh Mediasi .....	97
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran .....	105
5.2.1 Implikasi Kebijakan.....	105
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	107
Daftar Pustaka .....	108
Lampiran – lampiran .....	110