

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9

1.4 Sistematika Penulisan	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Loyalitas Konsumen	12
2.1.2 Kualitas Layanan	13
2.1.3 Persepsi Kualitas	17
2.1.4 Kepuasan Konsumen	23
2.2 Hubungan Antar Variabel	26
2.2.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.2 Hubungan Persepsi atas Harga dengan Kepuasan Konsumen	27
2.2.3 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas Konsumen.....	28
2.2.4 Hubungan Persepsi atas Harga dengan Loyalitas Konsumen	29
2.2.5 Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Loyalitas Konsumen.....	31
2.3 Penelitian Terdahulu	32
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.5 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	38
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	40

3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.3.1 Data primer	41
3.3.2 Data Sekunder	41
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	42
3.4 Teknik Analisis Data	43
3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
3.4.1.1 Uji Validitas	43
3.4.1.2 Uji Realiabilitas	44
3.4.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.4.2.1 Uji Multikolinieritas	44
3.4.2.2 Uji Heterokedastisitas	45
3.4.2.3 Uji Normalitas	46
3.4.3 Uji Regresi Berganda	47
3.4.3.1 Pengujian Hipotesis	47
3.4.3.2 Uji Parameter Individual (Uji T)	48
3.4.3.3 Uji Signifikasi Simultan (Uji Statistik F)	48

3.4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.4.5 Uji Sobel.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
4.2 Gambaran Umum Responden	53
4.2.1 Kuesioner Responden	53
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	53
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	55
4.3 Analisis Hasil Penelitian	56
4.3.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	57
4.3.1.1 Uji Validitas	57
4.3.1.2 Uji Realibilitas	58
4.3.2 Analisis Deskriptif.....	59
4.3.2.1 Jawaban Responden mengenai Kualitas Layanan	60
4.3.2.2 Jawaban Responden mengenai Persepsi atas Harga.....	62
4.3.2.3 Jawaban Responden mengenai Kepuasan Konsumen	64

4.3.2.4 Jawaban Responden mengenai Loyalitas Konsumen.....	67
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	69
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	69
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	73
4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	75
4.5 Persamaan Regresi	77
4.6 Uji Kelayakan Model (Goodness of Fit).....	79
4.6.1 Hasil Uji F	79
4.6.2 Hasil Uji T	81
4.7 Koefisien Determinasi (R^2)	83
4.8 Uji Variabel Intervening (Uji Sobel).....	84
4.9 Hasil Analisis Regresi.....	90
4.10 Pembahasan.....	91
4.11 Pengaruh Mediasi.....	97
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Keterbatasan.....	101
5.3 Saran	102
5.3.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	102

5.3.2 Analisis Implikasi Kebijakan	102
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	109