

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Price Fairness</i> (kewajaran harga)	13
2.2 <i>Customer Satisfaction</i> (kepuasan pelanggan)	14
2.3 <i>Service Quality</i> (kualitas layanan)	17
2.4 <i>Customer Loyalty</i> (loyalitas konsumen).....	19
2.5 Hubungan Kewajaran Harga – Kepuasan Pelanggan.....	21

	2.6 Hubungan Kewajaran Harga – Loyalitas Pelanggan	22
	2.7 Hubungan Kepuasan Pelanggan – Loyalitas Pelanggan	23
	2.8 Hubungan Kualitas Layanan – Kepuasan Pelanggan	24
	2.9 Hubungan Kualitas Layanan – Loyalitas Pelanggan	25
	2.10 Penelitian Terdahulu	25
	2.11 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis Penelitian ...	27
	2.11.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27
	2.11.2 Hipotesis Penelitian	28
BAB III	METODE PENELITIAN	
	3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
	3.1.1 Variabel Penelitian	29
	3.1.2 Definisi Operasional	30
	3.2 Populasi dan Sampel	32
	3.2.1 Populasi	32
	3.2.2 Sampel.....	33
	3.3 Jenis dan Sumber Data	35
	3.4 Metode Pengumpulan Data	36
	3.5 Metode Analisis Data	37
	3.5.1 Uji Validitas	37
	3.5.2 Uji Reliabilitas.....	38
	3.5.3 Estimasi dan Pengujian Model Struktural	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45

4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian	46
4.2.1 Deskripsi Responden berdasarkan Umur	47
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	48
4.3.1 Analisis Indeks Jawaban <i>Price Fairness</i>	48
4.3.2 Analisis Indeks Jawaban <i>Service Quality</i>	52
4.3.3 Analisis Indeks Jawaban <i>Customer Satisfaction</i>	55
4.3.4 Analisis Indeks Jawaban <i>Customer Loyalty</i>	58
4.4 Analisis Data	62
4.4.1 Uji Validitas	62
4.4.2 Uji Reliabilitas	64
4.4.3 Uji Asumsi Model	65
4.4.4 Uji Asumsi <i>Goodness of fit</i>	74
4.4.5 Uji Hipotesis.....	78
4.5 Interpretasi Hasil Penelitian dan Pembahasan	80
4.5.1 Pengaruh <i>Price Fairness</i> pada <i>Customer Satisfaction</i>	80
4.5.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> pada <i>Customer Satisfaction</i>	81
4.5.3 Pengaruh <i>Price Fairness</i> pada <i>Customer Loyalty</i>	82
4.5.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> pada <i>Customer Loyalty</i>	82
4.5.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> pada <i>Customer Loyalty</i>	83

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan	85
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	87

5.3 Saran-saran.....	87
5.3.1 Saran untuk Objek Penelitian.....	87
5.3.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93