

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Nilai Pelanggan	12
2.1.2 Kecepatan Pelayanan	13
2.1.3 Kenyamanan Lokasi.....	14
2.1.4 Persepsi Harga.....	19
2.1.5 Minal Loyalitas	22
2.2 Model Penelitian	25
2.3 Ringkasan Hipotesis.....	26
2.4 Dimensi Konseptual Variabel	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Variabel Penelitian	32
3.1.1 Variabel Penelitian	32
3.1.2 Definisi Operasional.....	33
3.2 Populasi dan Sampel	36

3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel	36
3.3 Metode Pengumpulan Data	38
3.4 Metode Analisis	38
3.5.1 Analisis Regresi Berganda	39
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	41
1. Uji Normalitas	41
2. Uji Multikolerasi	41
3. Uji Heteroskedastisitas	42
3.5.4 Uji Hipotesis	43
3.4.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	43
3.4.4.2 Uji kelayakan model	44
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	44
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.5.5 Metode Sobel.....	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Umum Responden	46
4.1.1.1 Gambaran Umum Responden berdasarkan Usia	45
4.1.1.2 Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.1.3 Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	48
4.2 Analisis Hasil Penelitian	50
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.1.1 Uji Reliabilitas	50
4.2.1.2 Uji Validitas	52
4.3 Struktur 1	53
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	53
4.3.1.1 Uji Multikolinearitas	53
4.3.1.2 Uji Heteroskedastisitas	54
4.3.1.3 Uji Normalitas	55
4.3.2 Uji Hipotesis	58
4.3.2.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	58
4.3.2.2 Uji Kelayakan Model	61
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	61

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.4 Struktur 2.....	63
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	63
4.4.1.1 Uji Multikolinearitas	63
4.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas	64
4.4.1.3 Uji Normalitas	65
4.4.2 Uji Hipotesis	66
4.4.2.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	66
4.4.2.2 Uji Kelayakan Model	68
1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	68
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.5 Uji Sobel	70
4.5.1 Variabel Kecepatan Pelayanan	71
4.5.2 Variabel Kenyamanan Lokasi	72
4.5.3 Variabel Persepsi Harga	72
4.6 Pembahasan Hasil Regresi	73
4.6.1 Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan ..	74
4.6.2 Pengaruh Kenyamanan Lokasi terhadap Nilai Pelanggan ...	74
4.6.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Nilai Pelanggan	74
4.6.4 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Minat Loyalitas	75
4.7 Analisis Indeks Jawaban Responden	75
4.7.1 Analisis Indeks Kecepatan Pelayanan	76
4.7.2 Analisis Indeks Kenyamanan Lokasi	78
4.7.3 Analisis Indeks Persepsi Harga	80
4.7.4 Analisis Indeks Nilai Pelanggan	82
4.7.5 Analisis Indeks Minat Loyalitas	83
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V PENUTUP	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	89
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Mendatang	90
DAFTAR PUSTAKA	91