

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
1.4 Sistematika Penulisan .....	8

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Minat Loyalitas .....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.3 Persepsi Harga .....	20
2.1.4 Kualitas Produk .....	25
2.1.4.1 Kemenarikan Produk .....	28
2.1.5 Kualitas Layanan .....	32
2.1.5.1 Kecepat Tanggapan Karyawan .....	34
2.2 Model Penelitian dan Hipotesis .....	37
2.3 Dimensi Operasional Variabel .....	38
2.4 Ringkasan .....	43

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Variabel Penelitian .....	45
3.1.1 Dimensi Operasional dan Variabel .....	47
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel .....	50
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	51
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	52
3.5 Tahap Pengolahan Data .....	53
3.6 Metode Analisis .....	53
3.6.1 Analisis Regresi Berganda .....	53

3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.6.2.1 Uji Validitas .....	54
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	55
3.6.4 Uji Hipotesis .....	57
3.6.4.1 Uji Statistik F .....	58
3.6.4.2 Uji Statistik t .....	58
3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	61
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	61
4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	62
4.1.2.1 Jenis Kelamin .....	62
4.1.2.2 Pekerjaan .....	63
4.1.2.3 Pendapatan per Bulan.....	64
4.1.3 Analisis Indeks Jawaban Responden .....	65
4.2 Analisis Data.....	74
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	74
4.3 Model I.....	77

4.3.1 Uji Asumsi Klasik .....	77
4.3.1.1 Uji Multikolonieritas .....	77
4.3.1.2 Uji Heteroskedastisitas .....	78
4.3.1.3 Uji Normalitas .....	79
4.3.1.4 Uji Regresi Linier Berganda .....	81
4.3.1.5 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	83
4.3.1.5.1 Uji Kelayakan Model .....	83
4.3.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	84
4.3.1.5.3 Uji Parsial .....	85
4.4 Model II .....	86
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	86
4.4.1.1 Uji Multikolonieritas .....	86
4.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas .....	87
4.4.1.3 Uji Normalitas .....	88
4.4.1.4 Uji Regresi Linier Berganda .....	90
4.4.1.5 Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	92
4.4.1.5.1 Uji Kelayakan Model .....	92
4.4.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	93
4.4.1.5.3 Uji Parsial .....	94

4.5 Uji Sobel .....	95
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian.....	98
4.7 Pembahasan .....	101
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....	105
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Hasil Uji Hipotesis.....	108
5.3 Implikasi Manajerial .....	111
5.4 Keterbatasan .....	113
5.5 Saran Penelitian .....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>118</b>