

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2 Loyalitas Pelanggan	13
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.3.1 Elemen Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Harga	21
2.4.1 Dimensi Stratejik Harga	22
2.5 Kepuasan Pelanggan	23
2.6 Hubungann Antar Variabel.....	25
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	27

2.6.4	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.6.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan...	28
2.7	Kerangka Pemikiran Teoretis.....	29
BAB III	METODE PENELITIAN	31
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Populasi dan Sampel	31
3.3	Jenis dan Sumber Data	32
3.4	Metode Pengumpulan Data	33
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5.1	Variabel Penelitian	34
3.5.2	Definisi Operasional	34
3.6	Teknik Analisis Data	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Identitas Responden	43
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	43
4.1.2	Berdasarkan Usia Responden	44
4.2	Deskripsi Variabel	44
4.2.1	Variabel Kepuasan Pelanggan	45
4.2.2	Variabel Loyalitas Pelanggan	46
4.2.3	Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.2.4	Variabel Harga	49
4.3	ANALISIS DATA.....	50
4.3.1	Uji Validitas.....	50
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	52
4.3.3	Pengujian Normalitas Data.....	53
4.3.4	Pengujian Multikolinearitas.....	55
4.3.5	Pengujian Heterokedastisitas	56
4.3.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.3.7	Uji Hipotesis (Uji t)	60
4.3.8	Analisis Koefisien Determinasi	63
4.3.9	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	64
4.4	Pembahasan	66

4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.4.2	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.4.4	Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan...	71
BAB V	PENUTUP	73
5.1	Kesimpulan	73
5.2	Saran	74
5.3	Keterbatasan Penelitian	74
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tipe-Tipe Pembelian Berulang Mengacu pada Loyalitas Produk .	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1 Analisis Jalur Model I	41
Gambar 3.2 Analisis Jalur Model II	42
Gambar 4.1 Hasil P-Plot.....	54
Gambar 4.2 Scatterplot.....	56
Gambar 4.3 Hasil Analisis Jalur Model I.....	65
Gambar 4.4 Hasil Analisis Jalur Model II.....	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data Jumlah Komplain 2017 6
Tabel 1.2	Tabel Pra Survei Penentuan Variabel Bebas 7
Tabel 3.1	Definisi Operasional 35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	79
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	82
Lampiran 3	Uji Validitas	88
Lampiran 4	Reliabilitas	91
Lampiran 5	P Plot	92
Lampiran 6	Kolmogorov-Smirnov Test.....	93
Lampiran 7	Uji Multikolinieritas	94
Lampiran 8	Scatter Plot.....	95
Lampiran 9	Uji Glejser	96
Lampiran 10	Regresi Linier Berganda Persamaan I.....	97
Lampiran 11	Regresi Linier Berganda Persamaan II.....	97
Lampiran 12	Uji Hipotesis (Uji t) Persamaan I	98
Lampiran 13	Uji Hipotesis (Uji t) Persamaan II.....	98
Lampiran 14	Koefisien Deterrminasi.....	99
Lampiran 15	Path Analysis Model Regresi I.....	100
Lampiran 16	Path Analysis Model Regresi II.....	101