

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAKSI .....	iii
INTISARI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Loyalitas.....	9
2.1.2 Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.3 Harga .....	17

2.1.4	Kualitas Produk .....	18
2.1.5	Promosi .....	22
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis .....	24
2.2.1	Harga dan Kepuasan Konsumen .....	24
2.2.2	Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.3	Promosi dan Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.4	Harga dan Loyalitas.....	26
2.2.5	Kualitas Produk dan Loyalitas .....	27
2.2.6	Promosi dan Loyalitas .....	29
2.2.7	Kepuasan Konsumen dan Loyalitas .....	30
2.7	Kerangka Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	33
3.2	Populasi dan Penentuan Sampel .....	33
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	34
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
3.6	Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1.	Uji Kualitas Data .....	39
3.6.1.1.	Uji Validitas .....	39
3.6.1.2	Uji Reliabilitas .....	39
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	40
3.6.2.1	Uji Normalitas .....	40

3.6.2.2 Uji Multikolinieritas .....	40
3.6.2.3 Uji Heterokedastisitas .....	41
3.6.3 Pengujian Hipotesis .....	41
3.6.3.1 Uji F .....	41
3.6.3.2 Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) .....	42
3.6.3.3 Uji t .....	42
3.6.3.4 Uji Regresi Berganda Dengan Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	46
4.2 Karakteristik Responden .....	46
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	52
4.4 Uji Kualitas Data .....	55
4.4.1 Uji Validitas .....	55
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	57
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.5.1 Uji Normalitas Regresi I .....	58
4.5.2 Uji Multikolinieritas Regresi I.....	58
4.5.3 Uji Heterokedastisitas Regresi I.....	59
4.5.4 Uji Normalitas Regresi II.....	60
4.5.5 Uji Multikolinieritas Regresi II.....	60
4.5.6 Uji Heterokedastisitas Regresi II.....	61
4.6 Pengujian Hipotesis.....	62

4.6.1 Uji F Regresi I .....	62
4.6.2 Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) Regresi I.....	62
4.6.3 Uji t Regresi I .....	63
4.6.4 Uji F Regresi II .....	64
4.6.5 Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ) Regresi II.....	65
4.6.6 Uji t Regresi II.....	66
4.6.7 Uji Analisis Berganda Dengan Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> )	67
4.7 Pembahasan .....	71
4.7.1 Harga dan Kepuasan Konsumen .....	71
4.7.2 Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.....	72
4.7.3 Promosi dan Kepuasan Konsumen.....	72
4.7.4 Harga dan Loyalitas.....	73
4.7.5 Kualitas Produk dan Loyalitas .....	74
4.7.6 Promosi dan Loyalitas .....	75
4.7.7 Kepuasan Konsumen dan Loyalitas .....	76
4.7.8 Harga, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas .....	76
BAB V PENUTUP .....	77
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Keterbatasan.....	80
5.3 Implikasi dan Saran .....	80
5.3.1 Implikasi .....	80
5.3.2 Saran .....	82