

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Harga.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	16
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.3.1 Hubungan harga terhadap kepuasan pelanggan.....	19
2.3.2 Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	20
2.3.3 Hubungan harga terhadap loyalitas pelanggan	22

2.3.4 Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan	23
2.3.5 Hubungan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Sumber dan Jenis Data.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Variabel Penelitian.....	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1 Uji Instrumen	31
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda	33
3.6.4 Uji T	34
3.6.5 Uji F	35
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	35
3.6.7 Sobel <i>Test</i>	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	37
4.2 Deskripsi Responden	38
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	38
4.2.2 Pekerjaan Responden	39
4.2.3 Rutinitas Kunjungan Responden.....	39
4.3 Deskripsi Variabel	40
4.3.1 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	41
4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
4.3.3 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
4.3.4 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	46
4.4 Uji Instrumen	47
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	49

4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.7 Uji t	53
4.8 Uji f	55
4.9 Koefisien determinasi (R^2).....	56
4.10 Sobel <i>Test</i>	56
4.11 Pembahasan.....	58
4.11.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	58
4.11.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.11.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	60
4.11.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	61
4.11.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan....	62
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Implikasi Manajerial	65
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	66
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Clean Your Shoes Tahun 2019.....	5
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Dan Indikator	30
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 4.2	Pekerjaan Responden.....	39
Tabel 4.3	Rutinitas Kunjungan Responden	39
Tabel 4.4	Nilai Indeks Jawaban Dari Variabel Harga	41
Tabel 4.5	Nilai Indeks Jawaban Dari Variabel Kualitas.....	43
Tabel 4.6	Nilai Indeks Jawaban Dari Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.7	Nilai Indeks Jawaban Dari Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 4.8	Uji Validitas	48
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.10	Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastitas	51
Tabel 4.13	Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.14	Goodness Of Fit Model Persamaan Regresi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3.1 Model 1 Sobel <i>Test</i>	36
Gambar 3.2 Model 2 Sobel <i>Test</i>	36
Gambar 4.1 Nilai Koefisien Regresi.....	55
Gambar 4.2 Hasil Sobel <i>Test</i> Model 1	57
Gambar 4.3 Hasil Sobel <i>Test</i> Model 2.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	78
Lampiran 3. Analisis Deskriptif.....	84
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	90
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	94
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	98
Lampiran 8. Uji Sobel.....	101