

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Layanan .....	10
2.2. Harga .....	16
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4. Loyalitas Pelanggan.....	26

2.5. Model Empirik.....	31
-------------------------	----

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian .....	32
3.2. Lokasi Penelitian .....	32
3.3. Sumber Data .....	32
3.3.1. Data Primer .....	32
3.3.2. Data Sekunder .....	33
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.1. Metode Kuesioner .....	33
3.4.2. Metode Interview .....	34
3.5. Variabel dan Indikator .....	34
3.6. Teknik Sampling.....	36
3.7. Teknik Analisis .....	38
3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
3.7.1.1. Uji Validitas .....	38
3.7.1.2. Uji Reliabilitas .....	38
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	39
3.7.2.1. Uji Autokorelasi .....	39
3.7.2.2. Uji Multikolinearitas.....	39
3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....	40
3.7.2.4. Uji Normalitas.....	41
3.7.3. Analisis Regresi Berganda.....	42
3.7.4. Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	43

3.7.4.1. Pengujian Parsial (Uji t).....	43
3.7.4.2. Uji Simultan (Uji F).....	44
3.7.4.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	46
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	46
4.1.2. Visi dan Misi.....	47
4.1.3. Strategi dan Manajemen.....	48
4.2. Identitas Responden .....	49
4.2.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.2.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.2.3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
4.2.4. Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.	51
4.3. Analisis Deskriptif Responden .....	52
4.3.1. Analisis Deskriptif Responden terhadap Kualitas Layanan.....	52
4.3.2. Analisis Deskriptif Responden terhadap Harga.....	55
4.3.3. Analisis Deskriptif Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.3.4. Analisis Deskriptif Responden terhadap Loyalitas Pelanggan.....	61
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
4.4.1. Uji Validitas .....	64

4.4.2. Uji Reliabilitas .....	66
4.5. Uji Asumsi Klasik .....	66
4.5.1. Uji Autokorelasi.....	66
4.5.2. Uji Multikolinearitas .....	67
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.5.4. Uji Normalitas.....	69
4.6. Path Analysis .....	70
4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
4.6.2. Analisis Data .....	72
4.6.3. Uji t dan Uji F .....	74
4.6.3.1. Uji t .....	74
4.6.3.2. Uji F .....	76
4.6.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	77
4.7. Pembahasan .....	78
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan .....	80
5.2. Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	