

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II .....	9
KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Harga .....	9
2.1.2 Pelayanan .....	11
2.1.3 Kepuasan .....	12
2.1.4 Loyalitas .....	14
2.2 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	15
2.2.1 Pagaruh Harga Terhadap Kepuasan .....	15
2.2.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan .....	16
2.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas .....	18
2.2.4 Pengaruh Pelayanan Tehadap Loyalitas .....	18
2.2.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	20
BAB III .....	21
METODE PENELITIAN .....	21

3.1	Jenis Penelitian .....	21
3.2	Populasi dan Sampel .....	21
3.2.1	Populasi .....	21
3.2.2	Sampel .....	21
3.3	Sumber dan Jenis Data .....	22
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	23
3.5	Variabel dan Indikator .....	23
3.6	Metode Analisis Data .....	25
BAB IV .....		31
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		31
4.1	Hasil Penelitian .....	31
4.2	Karakteristik Responden .....	31
4.2.1	Jenis Kelamin .....	31
4.2.2	Jabatan Usaha .....	32
4.2.3	Usia Responden .....	33
4.2.4	Lama Operasional Usaha .....	34
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	35
4.3.1	Harga .....	36
4.3.2	Pelayanan .....	38
4.3.3	Kepuasan .....	39
4.3.4	Loyalitas .....	40
4.4	Analisis Kuantitatif .....	42
4.4.1	Uji Validitas .....	42
4.4.1	Uji Reliabilitas .....	43
4.4.2	Uji Normalitas .....	43
4.4.3	Uji Multikolinieritas .....	44
4.4.4	Uji Heterokedastisitas .....	45
4.5	Analisis Jalur .....	47
4.4.2	Koefisien Jalur Model 1 .....	47
4.4.3	Koefisien Jalur Model 2 .....	48
4.6	Uji t .....	51

4.4.2	Uji Hipotesis 1 .....	51
4.6.1	Uji Hipotesis 2 .....	52
4.6.2	Uji Hipotesis 3 .....	52
4.6.3	Uji Hipotesis 4 .....	52
4.6.4	Uji Hipotesis 5 .....	52
4.7	Uji Sobel Test .....	53
4.8	Pembahasan .....	54
4.8.1	Pengaruh harga terhadap kepuasan .....	54
4.8.2	Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan .....	55
4.8.3	Pengaruh harga terhadap loyalitas .....	56
4.8.4	Pengaruh pelayanan terhadap loyalitas .....	57
4.8.5	Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas .....	58
BAB V	.....	60
PENUTUP	.....	60
5.1	Kesimpulan .....	60
5.2	Implikasi Manajerial .....	61
5.3	Keterbatasan penelitian .....	63
5.4	Agenda Penelitian Mendatang .....	63
DAFTAR PUSTAKA	.....	65
Lampiran 1.	Kuesioner .....	69
Lampiran 2.	Deskriptive Variabel .....	72
Lampiran 3.	Uji Validitas .....	74
Lampiran 4.	Uji Reliabilitas .....	78
Lampiran 5.	Uji Asumsi Klasik .....	82
Lampiran 6.	Analisis Jalur .....	85
Lampiran 7.	Tabulasi Data .....	87