

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Harga	7
2.1.1 Definisi Harga	7
2.1.2 Persepsi Harga.....	9
2.2 Kualitas Relasional	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Relasional	11
2.2.2 Konseptualisasi Kualitas Relasional	17
2.3 Loyalitas Pelanggan	19
2.3.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	19
2.3.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.3 Ciri - Ciri Loyalitas Pelanggan	23
2.3.4 Tahapan Loyalitas	23
2.3.5 Jenis- Jenis Loyalitas Pelanggan.....	24
2.4 Pasar bisnis.....	25
2.5 Kajian penelitian terdahulu yang relevan.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Kerangka Berfikir Penelitian	29
3.2 Hipotesis Penelitian	30
3.3 Desain penelitian	31
3.4 Definisi operasional variabel dan pengukuran variabel.....	31
3.4.1 Variabel Penelitian.....	32
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Teknik pengumpulan data dan pengambilan sampel	35

3.6	Uji Kualitas Data.....	36
3.6.1	Analisis Faktor (<i>Factor Analysis</i>).....	36
3.6.2	Uji Reliabilitas	36
3.7	Metode Analisis Data.....	37
3.7.1	Metode analisis data dengan regresi linear berganda.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
4.1.1	Profil Perusahaan	39
4.2	Analisis Deskriptif	40
4.3	Hasil Uji Kualitas Data	42
4.3.1	Faktor Analisis dengan Uji Validitas	42
4.3.2	Uji Reliabilitas	43
4.4	Pengujian Hipotesis	44
4.4.1	Uji t	45
4.4.2	Uji F	45
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	48
5.3	Implikasi Manajerial	49
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN.....		61