

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Pembatasan Masalah	6
1.3. Perumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Harga	10
2.1.2. Tujuan Penetapan Harga	11
2.1.3 Psikologi Konsumen dan Penetapan Harga	12
2.2. Kualitas Produk	13
2.2.1. Dimensi kualitas Produk	15
2.3. Kepuasan Konsumen	16
2.3.1. Teori Kepuasan Konsumen	18
2.3.2. Prinsip Kepuasan konsumen	19
2.4. Loyalitas Pelanggan	21
2.4.1. Merancang dan Menciptakan Loyalitas	23

2.4.2. Tahapan Loyalitas	24
2.4.3. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	26
2.4.4. Mengukur Loyalitas	28
2.5. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	29
2.6. Hubungan antar Variabel	32
2.6.1. Pengaruh antara Harga dan Kepuasan Konsumen	32
2.6.2. Pengaruh antara Harga dan Loyalitas Konsumen	32
2.6.3. Pengaruh antara Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	32
2.6.4. Pengaruh antara Kualitas Produk dan Loyalitas Konsumen	32
2.6.5. Pengaruh antara Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen	33
2.6.6. Pengaruh antara Harga dan Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	33
2.6.7. Pengaruh antara Kualitas Produk dan loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen	34
2.7. Hipotesis	34
2.8. Model Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Desain Riset.....	36
3.2 Jenis dan Sumber Data	36
3.2.1. Jenis Data	36
3.2.2. Sumber Data	37
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	38
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.4 Unit Analisis.....	40
3.5 Definisi Operasional Variabel	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	42

3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.6.3 Uji Parsial (Uji t).....	45
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
3.6.5 Analisis Jalur	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Deskriptif Data/Karakteristik Responden	49
4.1.2 Uji Validitas	52
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	55
4.1.4 Analisis Jalur	57
4.1.4.1 Analisis Jalur Tahap I.....	58
4.1.4.2 Analisis Jalur Tahap II	61
4.1.4.3 Analisis Jalur Tahap II Model Trimming.....	62
4.1.4.4 Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II.....	66
4.1.4.4 Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.	67
4.2 Pembahasan.....	69
4.3 Temuan Penelitian.....	74
4.4 Keterbatasan Penelitian	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
5.3 Implikasi Penelitian.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83