

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perilaku Konsumen.....	8
2.2 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.2.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	9
2.2.2 Manfaat Loyalitas Pelanggan	9
2.2.3 Mengukur Loyalitas Pelanggan	10
2.2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	10
2.2.5 Dimensi Loyalitas Pelanggan	12
2.3 Harga	12
2.3.1 Strategi Penetapan Harga.....	13
2.3.2 Metode Penetapan Harga.....	14
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga.....	14
2.3.4 Dimensi Harga	15
2.4 Kualitas Pelayanan	16
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.4.3 Pengukuran Kualitas Pelayanan	18
2.5 Kepuasan Konsumen	19
2.5.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	19

2.5.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
2.5.3 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	22
2.6 Penelitian Terdahulu.....	23
2.7 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.7.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.7.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	27
2.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.7.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.7.6 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	29
2.7.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	29
2.8 Hipotesis	29
2.9 Model Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Riset.....	31
3.2 Jenis dan Sumber Data	31
3.2.1 Jenis Data.....	31
3.2.2 Sumber Data	32
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2 Sampel	32
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.4 Unit Analisis	33
3.5 Definisi Operasional Variabel	34
3.5.1 Variabel Independen.....	34
3.5.2 Variabel Intervening	35
3.5.3 Variabel Dependen	35
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.1 Uji Validitas.....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.6.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	39
3.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.2.1 Uji Validitas.....	46
4.2.2 Uji Reliabilitas	49
4.2.3 Analisis Deskriptif Penelitian	50
4.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	57
4.3.1 Analisis Jalur Tahap 1	57

4.3.2 Analisis Jalur Tahap 2	60
4.3.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2	64
4.3.3.1 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total Antara Variabel pada Analisis Jalur Gabungan	64
BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	67
5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	68
5.3 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	69
5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	70
5.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
5.6 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	71
5.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan	72
5.8 Temuan Penelitian	73
5.9 Keterbatasan Penelitian	73
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran	75
6.2.1 Bagi Perusahaan	75
6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	75
6.3 Implikasi Penelitian	76
DAFTAR REFERENSI	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	79