

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
KATA PENGANTAR	V
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	VII
ABSTRAK	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR RUMUS	XV
DAFTAR LAMPIRAN	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2.1. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	7
1.2.1. Identifikasi Masalah	7
1.2.2. Pembatasan Masalah	7
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Kualitas Layanan	10
2.1.1. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	10
2.1.2. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	11
2.2. Harga	13
2.2.1. Tujuan Penetapan Harga	14
2.2.2. Dimensi Harga	14
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga	15
2.3. Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan	16
2.4. Loyalitas Pelanggan	16
2.4.1. Tahapan Loyalitas Pelanggan	17
2.4.2. Dimensi Loyalitas Pelanggan	17
2.5. Penelitian Terdahulu	18
2.6. Hubungan antar Variabel	20
2.6.1. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.6.2. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.6.3. Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	21

2.6.4. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.6.5. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.6.6. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan	21
2.6.7. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan	22
2.7. Hipotesis	22
2.8. Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Desain Penelitian	24
3.2. Jenis dan Sumber Data	24
3.2.1. Jenis Data	24
3.2.2. Sumber Data	24
3.2.2.1. Data Primer	25
3.2.2.2. Data Sekunder	25
3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel	25
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	26
3.4. Unit Analisis	26
3.5. Definisi Operasional Variabel	26
3.6. Teknik Analisis Data	29
3.6.1. Uji Validitas	29
3.6.2. Uji Reliabilitas	30
3.6.3. Analisis Jalur Path	31
3.6.4. Uji-F	34
3.6.5. Uji-t	34
3.6.6. Koefisien Determinasi	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
4.1. Karakteristik Responden	36
4.2. Uji Validitas	38
4.3. Uji Reliabilitas	41
4.4. Analisis Deskriptif Penelitian	42
4.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	47
4.5.1. Analisis Jalur Tahap 1	47
4.5.2. Analisis Jalur Tahap 2	50
4.5.3. Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2	54
BAB V PEMBAHASAN	57
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian	57
5.1.1. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_1) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	57
5.1.2. Pengaruh Variabel Harga (X_2) terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	58
5.1.3. Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	59
5.1.4. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_1) terhadap	

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	60
5.1.5. Pengaruh Variabel Harga (X_2) terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	61
5.1.6. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_1) terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	62
5.1.7. Pengaruh Variabel Harga (X_2) terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	63
5.2. Temuan Penelitian	64
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
6.1. Kesimpulan	66
6.2. Saran	67
6.3. Implikasi Penelitian	68
DAFTAR REFERENSI	69
LAMPIRAN.....	71