

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	7
2.1.1.2 Tingkatan Loyalitas Pelanggan	7
2.1.2.3 Dimensi Loyalitas Konsumen.....	8
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.2.1 Manfaat Kepuasan.....	9
2.1.2.2 Mengukur Kepuasan Konsumen	9
2.1.2.3 Dimensi Kepuasan	10
2.1.3 Harga.....	10
2.1.3.1 Tujuan Penetapan Harga	11
2.1.3.2 Strategi Penetapan Harga	11
2.1.3.3 Dimensi Harga	12

2.1.4	Kualitas Produk.....	12
2.1.4.1	Dimensi Kualitas Produk.....	13
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	23
2.4	Hipotesis.....	24
2.5	Model Penelitian.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Riset.....	25
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.2.1	Jenis Data.....	25
3.2.2	Sumber Data.....	26
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3.1	Populasi.....	26
3.3.2	Sampel.....	26
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4	Unit Analisis.....	27
3.5	Definisi Operasional.....	27
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1	Uji Validitas.....	31
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.6.3	Uji Analisis Linear Berganda.....	32
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	33
3.6.4.1	Uji Variabel Secara Bersama-sama (Uji-F).....	33
3.6.4.2	Koefisien Derteminan.....	33
3.6.4.3	Uji Parsial (Uji-t).....	33
3.6.5	Metode Analisis Jalur (Path Analys).....	33

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Karakteristik Responden.....	37
4.2	Teknik Analisis Data.....	38

4.2.1 Uji Validitas	38
4.2.2 Uji Reliabilitas	41
4.3 Uji Hipotesis.....	42
4.3.1 Substruktur 1.....	42
4.3.1.1 Uji t.....	42
4.3.1.2 Uji F	43
4.3.1.3 Koefisien Determinasi.....	43
4.3.2 Substruktur 2	44
4.3.2.1 Uji t.....	44
4.3.2.2 Uji F	44
4.4 Metode Analisis Jalur (Path Analys).....	45
4.4.1 Analisis Jalur Tahap 1	45
4.4.2 Analisis Jalur Tahap 2.....	46
4.4.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2.....	46

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	49
5.1.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	49
5.1.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	49
5.1.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
5.1.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	49
5.1.5 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	50

BAB VI PEMBAHASAN

6.1 Kesimpulan.....	51
6.2 Saran.....	52

