

`DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
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	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Tinjauan Teori.....	10
2.1.1. Diskon Harga	10
2.1.1.1. Jenis- Jenis Diskon Harga.....	10
2.1.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemberian Diskon.....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.1. Dimensi- dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.2. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	12
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
2.1.3.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi KepuasanPelanggan.....	15
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4.1. Tingkat Loyalitas Pelanggan.....	16
2.1.4.2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	17
2.1.4.3. Tahapan Loyalitas Pelanggan	17
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1. Pengaruh Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan	21

2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.4. Variabel Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.5. Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.6. Variabel Diskon Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	22
2.3.7. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4. Hipotesis Penelitian	23
2.5. Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Desain Riset	24
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2.1. Jenis Data	24
3.2.2. Sumber Data.....	25
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.....	26
3.3.2. Sampel.....	26
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	26
3.4. Unit Analisis	27
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1. Uji Validitas	30
3.6.2. Uji Reabilitas	31
3.6.3. Analisis Jalur Path.....	32
3.6.4. Uji-F.....	34
3.6.5. Uji-t.....	35
3.6.4. Koefisien Determinasi	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
4.1. Karakteristik Responden	36
4.2. Uji Validitas	41
4.3. Uji Reabilitas	44
4.4. Analisis Deskriptif Penelitian	45
4.5. Analisis Jalur.....	50
4.5.1. Analisis Jalur Tahap 1.....	51
4.5.2. Analisis Jalur Tahap 2.....	54
4.5.3. Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2.....	58
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	61
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian	61
5.1.1. Pengaruh Diskon (X_1) terhadap Kepuasan pelanggan (Z).....	61
5.1.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	62

5.1.3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	63
5.1.4. Pengaruh Diskon (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	64
5.1.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	65
5.1.6. Pengaruh Diskon (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	66
5.1.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z).....	67
5.2. Temuan Penelitian	68
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
6.1. Kesimpulan	70
6.2. Saran	71
6.3. Implikasi Penelitian	72
DAFTAR REFERENSI	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Ikhtisar Keuangan Matahari Departement Store.....	2
Tabel 1.2. Pendapatan Bersih Semester I di 2015-2017	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Instrumen Skala Likert.....	25
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.3. Nilai Reabilitas.....	32
Tabel 4.1. Tabel Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.2. Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.3. Indeks Diskon	46
Table 4.4. Indeks Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.5. Indeks Kepuasan Pelanggan.....	48
Tabel 4.6. Indeks Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.7. Tabel Nilai Koefisien Regresi dan Uji t.....	51
Tabel 4.8. Tabel Nilai Koefisien Determinasi Diskon dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.9. Tabel Nilai Uji F Diskon, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4.10. Tabel Hasil Uji Diskon, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
Tabel 4.11. Tabel Nilai Koefisien Determinasi Diskon, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
Tabel 4.12. Tabel Nilai Uji F Diskon, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.13. Tabel Hasil Perhitungan Pengaruh.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Hasil Prasurvei Diskon.....	5
Gambar 1.2. Pra survey Kualitas Pelayanan	6
Gambar 1.3. Pra Survei Kepuasan Pelanggan	6
Gambar 2.1. Model Penelitian	23
Gambar 3.1. Diagram Jalur Struktural	33
Gambar 3.2. Diagram Substruktural	33
Gambar 3.3. Struktur Akhiran Analisis Jalur.....	34
Gambar 4.1. Gambar Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar 4.2. Gambar Data Responden Berdasarkan Usia	37
Gambar 4.3. Gambar Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	38
Gambar 4.4. Gambar Data Responden Berdasarkan Lamanya Waktu Memili Kartu MCC.....	39
Gambar 4.5. Gambar Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4.6. Gambar Data Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	40
Gambar 4.7. Gambar Tahap 1 Analisis Jalur	53
Gambar 4.8. Gambar Tahap 2 Analisis Jalur	56
Gambar 4.9. Gambar Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2.....	58

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 . <i>Hair</i> , et al	26
Rumus 3.2.Teknik Korelasi <i>product moment</i>	31
Rumus 3.3.Reabilitas (<i>Cronbach</i>).....	31
Rumus 3.4.Rumus Varians.....	32
Rumus 3.5.Persamaan Struktural 1	33
Rumus 3.6.Persamaan Struktural 2	33
Rumus 3.6.Rumus F Tabel.....	34
Rumus 3.7.Koefisien Determinasi	35

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pertanyaan Prasurevei	75
Lampiran 2 Quisioner	78
Lampiran 3 Data Tabulasi Karakteristik 30 Responden	83
Lampiran 4 Data Tabulasi Karakteristik 185 Responden	84
Lampiran 5 Tabulasi Data Pre Test 30 Responden	85
Lampiran 6 Tabulasi Data 185 Responden	87
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas 30 Responden	111
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	120
Lampiran 9 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	122
Lampiran 10 Tabel r <i>Product Moment</i>	124
Lampiran 11 Tabel Nilai F Anova Probabilita 0,05.....	129