

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	6
2.1.1 Perspektif Loyalitas Pelanggan.....	7
2.1.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	8
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	8
2.1.4 Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan.....	9
2.2 Persepsi Harga	10
2.2.1 Dimensi Persepsi Harga.....	11
2.2.2 Peranan Dari Harga.....	13
2.3. Kemudahan Penggunaan	13
2.3.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan.....	14
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	16
2.5. Penelitian Terdahulu.....	17
2.6. Hubungan Antar Variabel.....	23
2.6.1 Hubungan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.6.2 Hubungan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan..	23
2.6.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan...	24
2.6.4 Hubungan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.6.5 Hubungan Kemudahan Transaksi terhadap Loyalitas Pelanggan ..	25
2.7 Hipotesis Penelitian	26

2.8 Model Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.1 Jenis Data.....	27
3.2.2 Sumber Data	28
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4 Unit Analisis	28
3.5 Definisi Operasional Variabel	29
3.6 Metode Analisis Data	32
3.6.1 Uji Validitas.....	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.6.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	33
3.6.4 Uji-t.....	35
3.6.5 Uji-F.....	36
3.6.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Karakteristik Responden.....	37
4.2 Teknis Analisis Data.....	38
4.2.1 Uji Validitas.....	38
4.2.2 Uji Reliabilitas	41
4.3 Statistik Deskriptif.....	41
4.3.1 Variabel Persepsi Harga	42
4.3.2 Variabel Kemudahan Penggunaan.....	44
4.3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan	45
4.3.4 Variabel Loyalitas Pelanggan	46
4.4 Uji Hipotesis	48
4.4.1 Uji Hipotesis Sub-struktur 1	48
1. Uji-t.....	48
2. Uji-F.....	49
3. Koefisien Determinasi	50
4.4.1 Uji Hipotesis Sub-struktur 2	50
1. Uji-t.....	50
2. Uji-F.....	51
3. Koefisien Determinasi	52
4.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	52
4.5.1 Analisis Jalur Tahap 1	53
4.5.1 Analisis Jalur Tahap 2	54

4.5.3 Analisis Gabungan Tahap 1 dan 2	56
BAB V PEMBAHASAN	58
5.1 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	58
5.2 Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan	58
5.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	59
5.4 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	59
5.5 Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Loyalitas Pelanggan	60
BAB VI PENUTUP	61
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran	62
DAFTAR REFERENSI	63
LAMPIRAN	66