

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah .....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Batasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
2.1 Pemasaran .....	8
2.2 Harga .....	9
2.2.1 Dimensi dan Indikator Harga .....	9
2.2.2 Prosedur Penetapan Harga .....	10
2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga .....	10
2.1.1 Dimensi dan Indikator Citra Merek .....	10
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi Citra Merek .....	10
2.3 Kualitas Pelayanan .....	11
2.3.1 Prinsi-prinsip kualitas pelayanan .....	12
2.3.2 Model Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.3 Dimensi kualitas pelayanan.....	13
2.3.4 Indikator kualitas pelayanan... ..	13
2.4 Citra merek.....	14
2.4.1 Faktor-Faktor Citra Merek.....	15
2.4.2 Mengukur Citra Merek.....	15

2.4.3	Dimensi dan Indikator Citra Merek.....	16
2.5	Loyalitas pelanggan.....	16
2.5.1	Pengertian Loyalitas pelanggan.....	16
2.5.2	Keuntungan Pelanggan yang Loyal.....	17
2.5.3	Perspektif Loyalitas Pelanggan.....	18
2.5.4	Karakteristik Pelanggan yang Loyal.....	19
2.5.5	Tipe Pelanggan yang Loyal.....	20
2.5.6	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	21
2.5.7	Faktor-Faktor Loyalitas Pelanggan.....	22
2.6	Penelitian Terdahulu.....	22
2.7	Hubungan antara Variabel.....	27
2.7.1	Hubungan Harga (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan(Y).....	27
2.7.2	Hubungan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Loyalitas Pelanggan(Y).....	27
2.7.3	Hubungan Citra Merek (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan(Y)	27
2.8	Hipotesis.....	27
2.8.1	Model Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>29</b>
3.1	Desain Penelitian.....	29
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.2.1	Jenis Data.....	29
3.2.2	Sumber Data.....	29
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.3.1	Populasi.....	30
3.3.2	Sampel.....	30
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.4	Teknik Analisis Data.....	31
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5.1	Variabel Independen (X).....	31
3.5.2	Variabel Dependen (Y).....	31
3.6	Operasional Variabel.....	32
3.7	Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.7.1.1	Uji Validitas.....	35
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.8	Metode Analisis Data.....	36
3.8.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.9	Uji Hipotesis.....	36
3.9.1	Uji F.....	36

3.9.2	Uji t .....	37
3.9.3	Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>39</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	39
4.1.1	Karakteristik Responden .....	39
4.2	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	42
4.2.1	Uji Validitas .....	42
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	46
4.3	Teknik Analisis Data .....	47
4.3.1	Uji Analisis Regresi Berganda .....	47
4.3.2	Uji F .....	47
4.3.3	Uji t .....	48
4.3.4	Koefisien Dterminan .....	50
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>		<b>51</b>
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian .....	51
5.1.1	Pengaruh X1, X2, X3 terhadap Y .....	51
5.1.2	Pengaruh X1 terhadap Y .....	51
5.1.3	Pengaruh X2 terhadap Y .....	52
5.1.4	Pengaruh X3 terhadap Y .....	52
5.1.5	Pengaruh Paling dominan terhadap Y .....	52
5.2	Temuan Penelitian .....	53
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	53
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>55</b>
6.1	Kesimpulan .....	55
6.2	Saran .....	55
6.3	Implikasi Penelitian .....	56
6.3.1	Implikasi Teoritis .....	56
6.3.2	Implikasi Praktis .....	56
6.3.3	Implikasi Manajerial .....	57
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>		<b>58</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>61</b>

