

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Loyalitas Pelanggan.....	12
-------------------------------	----

2.2 Prediktor Loyalitas Pelanggan	15
2.2.1. Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan.....	15
2.2.2. Kualitas Produk Yang Dirasakan.....	19
2.2.3. Kewajaran Harga Yang Dirasakan	23
2.2.4. Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3. Kerangka Pikir Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian.....	33
3.2. Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1. Populasi.....	33
3.2.2. Sampel	33
3.2.3. Teknik Sampling.....	34
3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3.1. Jenis Data.....	35
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
3.4.1. Variabel Independent	38
3.4.1.1. Kualitas Pelayanan (X1).....	38
3.4.1.2. Kualitas Produk (X2)	38
3.4.1.3. Kewajaran Harga.....	40
3.4.2. Variabel Intervening	40
3.4.2.1. Kepuasan Pelanggan (Y1).....	41
3.4.3. Variabel Dependent	41

3.4.3.1. Loyalitas Pelanggan (Y2).....	41
3.5. Uji Instrumen Penelitian	42
3.5.1. Uji Validitas.....	42
3.5.2. Uji Reliabilitas	44
3.6. Teknik Analisis Data	45

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Perusahaan	58
4.2. Analisis Kualitatif	59
4.2.1. Analisis Karakteristik	59
4.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.3.1. Variabel Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan.....	63
4.3.2. Variabel Kualitas Produk Yang Dirasakan.....	65
4.3.3. Variabel Kewajaran Harga Yang Dirasakan.....	67
4.3.4. Variabel Kepuasan Pelanggan	68
4.3.5. Variabel Loyalitas Pelanggan	70
4.4. Uji Normalitas dan Outliers	71
4.4.1. Uji Normalitas Data.....	71
4.4.2. Uji Outliers	73
4.5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	74
4.6. Analisis Persamaan Struktural	77
4.6.1. Menilai Goodness of Fit (Uji Kesesuaian Model).....	77
4.6.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	79
4.6.3. Analisis Path	84
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	85

4.7.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan	
Pelanggan	85
4.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan Terhadap Loyalitas	
Pelanggan	88
4.7.3. Pengaruh Kualitas Produk Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan	
Pelanggan	89
4.7.4. Pengaruh Kualitas Produk Yang Dirasakan Terhadap Loyalitas	
Pelanggan	91
4.7.5. Pengaruh Kewajaran Harga Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan	
Pelanggan	92
4.7.6. Pengaruh Kewajaran Harga Yang Dirasakan Terhadap Loyalitas	
Pelanggan	95
4.3.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	96
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	99
5.2. Saran	102
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	105
 DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Hasil Uji Instrumen Validitas	43
3.2. Hasil Uji Instrumen Reliabilitas	44
3.3. Kriteria Penerimaan Suatu Model.....	56
4.1. Jenis Kelamin Responden.....	59
4.2. Usia Responden	60
4.3. Uang Saku/ Pendapatan Responden	61
4.4. Pekerjaan Orang Tua Responden.....	61
4.5. Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan Yang Dirasakan	63
4.6. Penilaian Variabel Kualitas Produk Yang Dirasakan	65
4.7. Penilaian Variabel Kewajaran Harga Yang Dirasakan.....	67
4.8. Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan	68
4.9. Penilaian Variabel Loyalitas Pelanggan	70
4.10. Hasil Uji Normalitas	72
4.11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	75
4.12. Hasil <i>Goodness of Fit Index</i>	77
4.13. Hasil Estimasi Dengan Model AMOS.....	80
4.14. Direct dan Indirect Effect	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3. Kerangka Pikir Penelitian	31
4.6.2. Hasil Model Penelitian.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	114
2. Rekap Data Penelitian.....	121
3. Tabel r Product Moment pada Taraf Sig. 0,05	138
4. Uji Instrumen Penelitian	140
5. Hasil Analisis Data Denganodel SEM AMOS	146
6. Tabel Chi-Square pada Taraf Sig. 0,05.....	181

