

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERNYATAAN KESEDIAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Ruang Lingkup penelitian dan Keterbatasan Penelitian	13
G. Penegasan Istilah.....	14
H. Sistematika Penulisan <i>Skripsi</i>	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Loyalitas Pelanggan	17
B. Kualitas Produk.....	23
C. Kualitas Pelayanan.....	27
D. Harga	30
E. Penelitian Terdahulu	37

F. Kerangka Konseptual	42
G. Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	46
1. Pendekatan Penelitian	46
2. Jenis Penelitian	47
B. Populasi Sample dan Teknik Sampling	47
1. Populasi	47
2. Sample	48
3. Teknik Sampling	49
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	49
1. Sumber Data	49
2. Variable	50
3. Skala Penelitian	51
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	52
1. Teknik Pengumpulan Data	52
2. Instrumen Penelitian	53
E. Analisis Data.....	54
1. Uji Validitas dan Reabilitas	54
2. Uji Normalitas	57
F. Uji Instrument Data.....	58
1. Multikolinieritas	58
2. Analisis Regresi Linier Berganda	59
3. Uji Hipotesis.....	59
a. Uji F	59
b. Uji T	60
4. Koefisien Determinasi	62
5. Uji Asumsi Klasik	62
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	63
A. Gambaran Singkat Toko Bangunan Sekelurahan Satreyan	63
B. Deskripsi Responden	63

C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
D. Analisis Data.....	71
E. Uji Instrument Data.....	74
1. Uji Multikolinieritas	74
2. Uji Regresi Linier Berganda	75
3. Uji Hipotesis.....	77
4. Analisis Koefisien Determinasi	81
5. Uji Asumsi Klasik	81
BAB V PEMBAHASAN	86
A. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas pelanggan	86
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan.....	88
C. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas pelanggan.....	91
D. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan	93
E. Variabel yang paling dominan berpengaruh dalam Kepuasan Pelanggan.....	96
BAB VI PENUTUP	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	105