

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Permasalahan	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	12
G. Penegasan Istilah.....	13

H. Sistematika Skripsi.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Kepuasan Pelanggan	16
B. Loyalitas Pelanggan	19
C. Kualitas Pelayanan	26
D. Kualitas Produk.....	29
E. Harga	32
F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
G. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
H. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	41
I. Kajian Penelitian Terdahulu.....	45
J. Kerangka Konseptual	50
K. Hipotesis.....	51
L. Mapping Variabel, Teori Dan Indikator.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	54
B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian.....	55
C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	57
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	59
E. Teknik Analisis Data.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	70
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	70
B. Karakteristik Responden	71
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	73
D. Statistik Deskripsi	77

E. Analisis Data	79
BAB V PEMBAHASAN	92
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	92
B. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	94
C. Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	96
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	97
BAB VI PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN-LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Mapping Penelitian	40
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Variabel	47
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi Spearman	53
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga	61
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4.7 Statistik Deskripsi	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi	70
Tabel 4.13 Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.14 Uji-T	72
Tabel 4.15 Uji-F	73
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data pertumbuhan Jumlah Gerai Minimarket Di Indonesia	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Tabulasi Hasil Angket

Lampiran 3: Statistik Deskriptif

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas

Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 6: Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7: Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 8: Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 9: Koefisien Determinasi

Lampiran 10: Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 11: Bukti Kendali Bimbingan

Lampiran 12: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

Lampiran 13: Riwayat Hidup