

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji.....	iv
Halaman Pernyataan Keaslian.....	v
Halaman Pernyataan Publikasi.....	vi
Halaman Motto.....	vii
Halaman Persembahan	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii
Abstrak.....	xix
<i>Abstract</i>.....	xxi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikas Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Kegunaan Penelitian	11
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	12

G. Definisi Operasional Variabel.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Harga	18
B. Kualitas Produk.....	21
C. Kualitas Pelayanan.....	25
D. Kepuasan Pelanggan	29
E. Loyalitas Pelanggan	29
F. Kajian Penelitian Terdahulu	37
G. Kerangka Konseptual.....	42
H. Mapping Variabel	43
I. Hipotesis Penelitian	44

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	45
1. Pendekatan	45
2. Jenis Penelitian.....	45
B. Populasi, Teknik <i>Sampling</i> , dan Sampel Penelitian. 46	
1. Populasi.....	46
2. <i>Teknik Sampling</i>	46
3. Sampel.....	47
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran	48
1. Sumber Data.....	48
2. Variabel Data.....	49

a. Variabel Independen	49
b. Variabel Dependen	49
3. Skala Pengukuran	49
D. Teknik Pengumpulan Data	51
E. Teknik Analisis Data	52
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	52
2. Uji Asumsi Klasik	53
a. Uji Normalitas Data	53
b. Uji Multikolinieritas.....	54
c. Uji Heteroskedastisitas.....	54
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	55
4. Uji Hipotesis.....	55
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	55
b. Uji Signifikansi Hipotesis secara Parsial (Uji T)	56
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	58
1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	58
2. Gambaran Subjek Penelitian	58
B. Hasil Penelitian	58
1. Penyajian Data	58
2. Analisis Data.....	66
a. Uji Validitas.....	66

b. Uji Reliabilitas	69
c. Uji Asumsi Klasik.....	70
d. Uji Regresi Linier Berganda.....	73
e. Uji Hipotesis	75
f. Koefisien Determinasi (R^2)	78

BAB V : PEMBAHASAN

A. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	80
B. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	81
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	82
D. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	83
E..Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	84

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Armada di Rental Mobil Arwani	3
Tabel 1.2 Sistem Harga Sewa di Rental Mobil Arwani.....	5
Tabel 2.1 Mapping Penelitian	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menyewa.....	62
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Harga (X1).....	63
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2).....	63
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	64
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (X4)	65
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	66
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	69
Tabel 4.15 Hasil Reliabilitas Variabel	70

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.17 Hasil Multikolinieritas	72
Tabel 4.18 Hasil Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.19 Uji Simultan.....	75
Tabel 4.20 Uji Parsial	76
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi (R ²)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4.1 <i>P-Plot</i>	71
Gambar 4.2 Scartter Plot Heterokedastisitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabulasi Data
- Lampiran 2 : Indikator dan Pertanyaan Kuisisioner
- Lampiran 3 : Skala Likert
- Lampiran 4 : Hasil Uji SPSS
- Lampiran 5 : Tabel R
- Lampiran 6 : Tabel T
- Lampiran 7 : Tabel F
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Kendali Bimbingan
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 11 : Biodata Penulis