

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	v
<b>PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian .....	9
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	11
F. Ruang Lingkup .....	13
G. Penegasan Variabel .....	13
H. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	17
A. Landasan Teori .....	17
1. Bauran Pemasaran .....	17
2. Loyalitas Pelanggan .....	20
3. Harga .....	26

4. Kelengkapan Produk .....	30
5. Pelayanan .....	34
6. Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk, dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	37
B. Penelitian terdahulu .....	40
C. Kerangka Konseptual.....	48
D. Hipotesis .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	50
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian .....	52
D. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data .....	57
F. Instrumen Penelitian .....	58
G. Analisis Data.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>69</b>
A. Karakteristik Responden.....	69
B. Deskripsi Variabel Penelitian .....	70
C. Analisis Data.....	75
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>86</b>
A. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Bravo Tulungagung.....	86
B. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Bravo Tulungagung .....	88
C. Pengaruh pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan di Bravo Tulungagung .....	89
D. Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk, dan Pelayanan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bravo Tulungagung. ....	90
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>148</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Supermarket di Tulungagung.....	3
Tabel 3.1 Skala Likert .....	57
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian .....	58
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	71
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Variabel Harga (X1) .....	72
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Variabel Kelengkapan Produk (X2) .....	73
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Variabel Layanan (X3) .....	74
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	76
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Berganda .....	81
Tabel 4.13 Hasil uji simultan .....	83
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial .....	84
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien determinasi (R <sup>2</sup> ).....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	48
Gambar 4.1 Grafik Scatter Plot.....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian .....	101
Lampiran 2: Kartu Bimbingan Skripsi.....	102
Lampiran 3: Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 4: Distribusi frekuensi .....	120
Lampiran 5: Tabelisasi Data Penelitian .....	138
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas .....	142
Lampiran 7: Hasil Uji Reabilitas .....	144
Lampiran 8: Hasil Uji Korelasi .....	145
Lampiran 9: Hasil Uji Pembentukan Model .....	145
Lampiran 10: Hasil Uji Kebaikan Model.....	145
Lampiran 11: Hasil Uji Hipotesis .....	146
Lampiran 12: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	146
Lampiran 13: Dokumentasi.....	147