

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.4 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.1 Teori of Planed Behavior.....	11
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.3 Kepuasan Konsumen/Pelanggan.....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.5 Persepsi Harga.....	26
2.1.6 Kualitas Produk.....	29
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	32
2.2 Hubungan antar Variabel.....	35
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4 Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.5 Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.2 Hasil Analisis Deskripsi.....	55
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	63
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.6 Uji Koefisien Determinasi.....	71
4.7 Hasil Uji Statistik t.....	72
4.8 Uji Statistik F (Simultan).....	76
4.9 Uji Mediasi Menggunakan Sobel test.....	77
4.10 Interpretasi Hasil.....	79
BAB V PENUTUP.....	86

5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Implikasi Manajerial.....	87
5.3 Keterbatasan Penelitian	88
5.4 Saran.....	89
Daftar Pustaka	
Lampiran-lampiran	

