

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Perilaku Konsumen	13
2.1.2 Loyalitas Konsumen	15
2.1.3 Fasilitas.....	17
2.1.4 Lingkungan Fisik	18
2.2 Deskripsi Pengaruh antar Variabel.....	22
2.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen	22
2.2.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Loyalitas Konsumen	23
2.2.3 Pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Loyalitas Konsumen	24
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27

3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	27
3.1.1	Variabel Penelitian	27
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	28
3.2	Populasi dan Sampel	30
3.2.1	Populasi	30
3.2.2	Sampel	31
3.3	Teknik Penentuan Sampel	32
3.4	Teknik Pengambilan Sampel	33
3.5	Jenis dan Sumber Data	34
3.6	Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1	Studi Pustaka	35
3.6.2	Kuesioner	35
3.7	Metode Analisis Data	36
3.7.1	Uji Validasi	37
3.7.2	Uji Reabilitas	37
3.7.3	Uji Multikolinieritas	37
3.7.4	Uji Heteroskedastisitas	38
3.7.5	Uji Normalitas	38
3.7.6	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.7.7	Koefisien Determinasi	39
3.7.8	Uji Kelayakan Model (Uji F)	40
3.7.9	Uji Parsial (Uji T)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.2	Gambaran Umum Responden	42
4.2	Uji Kelayakan Kuisisioner	44
4.2.1	Uji Validitas	44
4.2.2	Uji Reliabilitas	45
4.3	Uji Asumsi Klasik	46
4.3.1	Uji Normalitas	46
4.3.2	Uji Multikolonieritas	47
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	48

4.4	Uji Kelayakan Model	49
4.4.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.4.2	(Uji F)	49
4.5	Uji Hipotesis	50
4.5.1	Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.5.2	Uji T	51
BAB V PENUTUP.....		54
1.1.	Simpulan	54
1.2.	Implikasi Manajerial.....	55
1.3.	Keterbatasan	56
1.4.	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		62



FEB UNDIP