

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| PERSETUJUAN SKRIPSI | I |
| PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN | II |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | III |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN..... | IV |
| ABSTRACT | V |
| ABSTRAK | VI |
| KATA PENGANTAR | VII |
| DAFTAR TABEL | XI |
| DAFTAR GAMBAR | XII |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | XIII |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH..... | 1 |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH..... | 8 |
| 1.3 TUJUAN PENELITIAN..... | 9 |
| 1.4 MANFAAT PENELITIAN..... | 9 |
| 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN..... | 9 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 LANDASAN TEORI | 11 |
| 2.1.1 Perilaku Konsumen..... | 11 |
| 2.2 VARIABEL YANG AKAN DIKEMBANGKAN..... | 12 |
| 2.2.1 Persepsi Harga | 12 |
| 2.2.2 Kualitas Produk | 14 |
| 2.2.3 Kualitas Layanan..... | 16 |
| 2.2.4 Kepuasan Pelanggan..... | 17 |
| 2.2.5 Loyalitas Pelanggan | 19 |
| 2.3 PENGARUH ANTAR VARIABEL DAN PERUMUSAN HIPOTESIS..... | 21 |
| 2.3.1 Hubungan Antara Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan | 21 |
| 2.3.2 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan..... | 22 |
| 2.3.3 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan | 22 |
| 2.3.4 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan | 23 |
| 2.4 PENELITIAN TERDAHULU..... | 24 |
| 2.5 KERANGKA PENELITIAN..... | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 30 |
| 3.1 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL..... | 30 |
| 3.1.1 Variabel Penelitian | 30 |
| 3.1.2 Definisi Operasional Variabel Dan Indikator Pengukuran | 30 |
| 3.2 POPULASI DAN SAMPEL..... | 33 |
| 3.2.1 Populasi..... | 33 |
| 3.2.2 Sampel | 33 |
| 3.3 JENIS DAN SUMBER DATA..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4. METODE PENGUMPULAN DATA | 34 |
| 3.5 Uji KELAYAKAN KUESIONER..... | 34 |
| 3.5.1 Uji Semantik | 34 |
| 3.5.2 Uji Statistik | 44 |
| 3.6. METODE ANALISIS DATA..... | 46 |
| 3.6.1 Analisis SEM | 46 |
| 3.6.2 Evaluasi Asumsi SEM | 46 |
| 3.6.3 CFA (Confirmatory Factor Analysis) | 48 |
| 3.6.3 Pengukuran Goodness Of Fit..... | 52 |
| 3.6.4 Pengujian Hipotesis | 54 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 56 |
| 4.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN..... | 56 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 56 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Responden | 56 |
| 4.2 EVALUASI ASUMSI SEM | 60 |
| 4.2.1 Uji Normalitas | 60 |
| 4.2.2 Uji Outliers | 61 |
| 4.2.3 Uji Multikolinearitas | 63 |
| 4.2.4 Uji Indeks Hoetler | 64 |
| 4.3 ANALISIS CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS (CFA)..... | 64 |
| 4.2.3 Hasil Structural Equation Modelling | 68 |
| 4.2.4 Pengujian Fit Model..... | 70 |
| 4.2.5 Pengujian Hipotesis | 70 |
| 4.2.6 Koefesien Determinasi..... | 72 |
| 4.2.7 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung..... | 72 |
| 4.3 PEMBAHASAN | 73 |
| BAB V PENUTUP | 74 |
| 5.1 KESIMPULAN..... | 74 |
| 5.1.1 Kesimpulan Masalah Penelitian | 74 |
| 5.1.2 Kesimpulan Hipotesis Penelitian | 74 |
| 5.2 IMPLIKASI TEORITIS | 75 |
| 5.3 IMPLIKASI MANAJERIAL..... | 75 |
| 5.4 KETERBATASAN PENELITIAN | 76 |
| 5.5 AGENDA PENELITIAN YANG AKAN DATANG..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 80 |