DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI ii

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN iii

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN v

ABSTRACT vi

ABSTRAKSI vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian 7

1.4 Sistematika Penulisan 8

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori 10

2.1.1 Minat Loyalitas 10

2.1.2 Kepuasan Pelanggan 14

2.1.3 Persepsi Harga 20

2.1.4 Kualitas Produk 25

2.1.4.1 Kemenarikan Produk 28

2.1.5 Kualitas Layanan 32

2.1.5.1 Kecepat Tanggapan Karyawan 34

2.2 Model Penelitian dan Hipotesis 37

2.3 Dimensi Operasional Variabel 38

2.4 Ringkasan 43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian 45

3.1.1 Dimensi Operasional dan Variabel 47

3.2 Penentuan Populasi dan Sampel 50

3.3 Jenis dan Sumber Data 51

3.4 Metode Pengumpulan Data 52

3.5 Tahap Pengolahan Data 53

3.6 Metode Analisis 53

3.6.1 Analisis Regresi Berganda 53

3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas 54

3.6.2.1 Uji Validitas 54

3.6.2.2 Uji Reliabilitas 55

3.6.3 Uji Asumsi Klasik 55

3.6.4 Uji Hipotesis 57

3.6.4.1 Uji Statistik F 58

3.6.4.2 Uji Statistik t 58

3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian 61

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 61

4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian 62

4.1.2.1 Jenis Kelamin 62

4.1.2.2 Pekerjaan 63

4.1.2.3 Pendapatan per Bulan 64

4.1.3 Analisis Indeks Jawaban Responden 65

4.2 Analisis Data 74

4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 74

4.3 Model I 77

4.3.1 Uji Asumsi Klasik 77

4.3.1.1 Uji Multikolonieritas 77

4.3.1.2 Uji Heteroskedastisitas 78

4.3.1.3 Uji Normalitas 79

4.3.1.4 Uji Regresi Linier Berganda 81

4.3.1.5 Uji *Goodness of Fit* 83

4.3.1.5.1 Uji Kelayakan Model 83

4.3.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 84

4.3.1.5.3 Uji Parsial 85

4.4 Model II 86

4.4.1 Uji Asumsi Klasik 86

4.4.1.1 Uji Multikolonieritas 86

4.4.1.2 Uji Heteroskedastisitas 87

4.4.1.3 Uji Normalitas 88

4.4.1.4 Uji Regresi Linier Berganda 90

4.4.1.5 Uji *Goodness of Fit* 92

4.4.1.5.1 Uji Kelayakan Model 92

4.4.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2) 93

4.4.1.5.3 Uji Parsial 94

4.5 Uji Sobel 95

4.6 Interpretasi Hasil Penelitian 98

4.7 Pembahasan 101

4.8 Pembahasan Hasil Penelitian 105

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 107

5.2 Hasil Uji Hipotesis 108

5.3 Implikasi Manajerial 111

5.4 Keterbatasan 113

5.5 Saran Penelitian 113

DAFTAR PUSTAKA 115

LAMPIRAN 118

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP