

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Telaah Pustaka.....	11
2.1.1 <i>Consumer Behavior</i>.....	11
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1.3 Persepsi Harga	14
2.1.4 Kualitas Layanan.....	17
2.1.5 Kualitas Produk.....	19
2.1.6 <i>Store atmosphere</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Pengembangan Hipotesis	24
2.3.1 Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3.2 Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	25

2.3.3	Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.....	26
2.3.4	<i>Store atmosphere</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	27
2.4	Kerangka Penelitian Teoritis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Definisi Operasional dan Indikator	30
3.1.1	Loyalitas Pelanggan.....	30
3.1.2	Persepsi Harga.....	30
3.1.3	Kualitas Layanan.....	31
3.1.4	Kualitas Produk.....	31
3.1.5	<i>Store atmosphere</i>	32
3.2	Sumber Data	32
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.4	Teknik Sampling.....	33
3.5	Metode Pengumpulan Data	33
3.6	<i>Pilot Study</i>	33
3.7	Teknik Analisis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Responden.....	39
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.2	Hasil Analisis Deskripsi Variabel.....	41
4.2.1	Deskripsi Variabel Persepsi Harga	42
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	42
4.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	43
4.2.4	Deskripsi Variabel <i>Store Atmosphere</i>.....	44
4.2.5	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	45
4.3	Evaluasi Model.....	46
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	46

4.3.2	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	52
4.4	Pembahasan Interpretasi Hasil	57
4.4.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
4.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .	58
4.4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan....	60
4.4.4	Pengaruh <i>Store atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	62
BAB V PENUTUP		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Implikasi Teoritis.....	65
5.3	Implikasi Manajerial.....	66
5.4	Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang.....	68
DAFTAR PUSTAKA		69
LAMPIRAN		74

