

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	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 Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Teori Stimulus-Organisme-Respon (S-O-R).....	16
2.1.2 Loyalitas Pelanggan (CL / Customer Loyalty).....	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan (CS / Customer Satisfaction) .....	19
2.1.4 Harga (Price / P) .....	21
2.1.5 Kualitas Produk (Product Quality / PQ).....	23
2.1.6 Kemudahan (Convenience / C) .....	25
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	27
2.2.1 Pengaruh Harga (Price) terhadap Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty) .....	27
2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk (Product Quality) terhadap Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty).....	28
2.2.3 Pengaruh Kemudahan (Convenience) terhadap Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty).....	29
2.2.4 Pengaruh Harga (Price) terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).....	30
2.2.5 Pengaruh Kualitas Produk (Product Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) .....	31
2.2.6 Pengaruh Kemudahan (Convenience) terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) .....	32
2.2.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) terhadap Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty).....	33
BAB III METODE PENELITIAN .....	35
3.1 Desain Penelitian .....	35
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	36

	3.3 Populasi dan Sampel.....	39
	3.4 Jenis dan Sumber Data .....	41
	3.5 Metode Pengumpulan Data .....	42
	3.6 Metode Analisis Data .....	43
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS .....	59
	4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	59
	4.2 Analisis Data.....	65
	4.3 Uji Asumsi Structural Equation Model (SEM).....	66
	4.4 Pengujian Hipotesis .....	78
	4.5 Analisis Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect .....	81
	4.6 Interpretasi Hasil.....	85
BAB V	PENUTUP .....	92
	5.1 Simpulan.....	92
	5.2 Implikasi Teoritis .....	94
	5.3 Implikasi Manajerial.....	96
	5.4 Keterbatasan Penelitian .....	100
	5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	100
	DAFTAR PUSTAKA.....	102
	LAMPIRAN.....	106



**FEB UNDIP**