

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.4.2 Manfaat Praktis .....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
2.1 Landasan Teori .....	19
2.1.1 <i>Consumer behaviour</i> .....	19
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.4 Persepsi Harga .....	25
2.1.5 Kualitas Produk.....	27
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	29
2.2 Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	30
2.2.1 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
2.2.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32

2.2.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	33
2.2.4	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	34
2.3	Penelitian Terdahulu.....	36
2.4	Kerangka Penelitian Teoritis .....	53
2.5	Hipotesis .....	53
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	55
3.1.1	Variabel Penelitian.....	55
3.1.2	Definisi Operasional Variabel .....	56
3.2	Populasi dan Sampel.....	59
3.2.1	Populasi.....	59
3.2.2	Sampel .....	59
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	60
3.3.1	Jenis Data.....	60
3.3.2	Sumber Data .....	60
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	61
3.5	Metode Analisis Data .....	63
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	63
3.5.2	Uji Instrumen .....	64
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	65
3.5.4	Regresi Linear Berganda .....	68
3.5.5	Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	68
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
4.1	Gambaran Umum Responden.....	71
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu kunjungan .....	72
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan.....	73
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi .....	74
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	74
4.2	Uji Instrumen.....	75
4.2.1	Uji Validitas .....	75
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	77
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	78

4.3.1	Uji Normalitas.....	78
4.3.2	Uji Multikolonieritas.....	80
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	82
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
4.5	Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	87
4.5.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	87
4.5.2	Uji Simultan (Uji F).....	89
4.5.3	Uji t .....	90
4.6.	Interpretasi Hasil .....	91
4.6.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	91
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	93
4.6.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	93
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>95</b>
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Implikasi Manajerial.....	96
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	99
5.4	Saran Penelitian Mendatang .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>107</b>

SEMARANG  
FEB UNDIP