

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN KARYA TULIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN ABSTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Landasan Teori.....	7
1. Kualitas Pelayanan .....	7
2. Kualitas Produk.....	11
3. Harga.....	13
4. Loyalitas Pelanggan .....	16
B. Keterkaitan Antar Variabel .....	19
C. Penelitian Terdahulu .....	21
D. Kerangka Pemikiran.....	24
E. Hipotesis.....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Populasi .....	26
C. Sampel dan Teknik Sampel .....	27

D. Jenis Data .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	29
G. Definisi Operasional Variabel.....	30
H. Pengukuran Variabel .....	37
I. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	39
J. Metode Analisis Data .....	43
K. Pengujian Hipotesis.....	45
<b>BAB IV .....</b>	<b>46</b>
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
1. Karakteristik Responden.....	46
2. Analisis Deskriptif Variabel .....	48
B. Analisis Kuantitatif .....	53
1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
2. Koefisien Determinasi .....	54
3. Pengujian Hipotesis .....	55
C. Pembahasan.....	56
<b>BAB V.....</b>	<b>59</b>
A. Simpulan .....	59
B. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Penelitian Terdahulu 2.2 .....	22
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 3.3 .....	41
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk 3.4 .....	42
Hasil Uji Validitas Variabel Harga 3.5 .....	42
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan 3.6 .....	43
Hasil Uji Reliabilitas 3.7 .....	44
Karakteristik Responden Usia 4.8.....	48
Karakteristik Responden Jenis Kelamin 4.10 .....	49
Karakteristik Responden status 4.11 .....	50
Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan 4.12.51	
Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk 4.13.....	52
Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga 4.14 .....	53
Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan .....	54
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 4.16 .....	55
Pengujian Hipotesis Uji F 4.17 .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pertimbangan Penetapan Harga .....	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian 30 Responden

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Rekapitulasi Data Penelitian 100 Responden

Lampiran 5. Hasil

Lampiran 6. Deskripsi Variabel Penelitian

Lampiran 7. Analisis Regresi Linier Berganda