

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat praktis .....	10
1.4.2 Manfaat teoritis.....	10
1.5 Tinjauan Pustaka .....	11
1.5.1 Tinjauan Teoritis.....	11
1.5.2 Tinjauan Empiris .....	28
1.6 Hubungan Antar Variabel .....	35
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	35
1.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
1.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	36
1.6.4 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....	37
1.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	38
1.7 Kerangka Pemikiran.....	39
1.8 Hipotesis.....	40
1.9 Model Hipotesis .....	41
1.10 Definisi Konsep dan Operasional dan Indikator .....	41
1.10.1 Definisi Konsep .....	41
1.10.2 Definisi Operasional .....	42
1.11 Metode Penelitian.....	47
1.11.1 Tipe Penelitian .....	47
1.11.2 Objek Penelitian .....	48
1.11.3 Populasi dan Sampel.....	48
1.11.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	50
1.11.5 Teknik Pengumpulan Data .....	51
1.11.6 Skala Pengukuran .....	51
1.12 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	51
1.12.1 Uji Validitas.....	51
1.12.2 Uji Reliabilitas .....	52

1.13 Teknik Analisis Data.....	53
1.13.1 Analisis Statistika Deskriptif .....	53
1.13.2 Analisis Statistik Inferensial .....	53
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
2.1. Sejarah Perusahaan.....	55
2.2. Alamat dan Waktu Operasional Perusahaan .....	56
2.3. Daftar Produk .....	57
2.4. Media Sosial dan Kontak .....	58
<b>BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
3.1 Hasil Uji Instrumen .....	59
3.1.1 Hasil Uji Validitas .....	60
3.2.1 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
3.2 Karakteristik Responden .....	63
3.2.1 Usia Responden .....	63
3.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	65
3.2.3 Pekerjaan Responden.....	65
3.2.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	66
3.2.5 Pengeluaran Perbulan Responden .....	67
3.3 Teknik Analisis Data.....	69
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	69
3.3.2. Analisis Statistik Inferensial .....	115
3.4 Pembahasan.....	128
3.4.1 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction .....	128
3.4.2 Pengaruh Service Quality terhadap Customer Loyalty .....	129
3.4.3 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	130
3.4.4 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	131
3.4.5 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty .....	131
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>135</b>
4.1 Kesimpulan.....	135
4.2 Saran.....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>133</b>