

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
MOTTO PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Tinjauan Pustaka	8
1.5.1 Kajian Teoritis	8
1.5.2 Kajian Empiris	19
1.6 Hubungan Antar Variabel	24
1.7 Kerangka Pemikiran	27
1.8 Hipotesis	28
1.9 Definisi Konsep dan Operasional	29
1.9.1 Definisi Konsep	29
1.9.2 Definisi Operasional	30
1.10 Metode Penelitian	32
1.10.1 Tipe Penelitian	32
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian	32
1.10.3 Lokasi Penelitian	33
1.10.4 Populasi dan Sampel	33
1.10.5 Teknik Sampling	34

1.10.6 Sumber Data.....	34
1.10.7 Teknik Pengumpulan Data	35
1.10.8 Teknik Pengukuran Data.....	35
1.10.9 Uji Instrumen	36
1.10.10 Teknik Analisis Data	38
BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN.....	43
2.1 Profil Perusahaan	43
2.2 Misi Perusahaan	43
2.3 Jenis Layanan Maxim	44
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	46
3.1 Hasil Uji Instrumen.....	46
3.1.1 Uji Validitas.....	46
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.2 Karakteristik Responden	49
3.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
3.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
3.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
3.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Dalam Sebulan	50
3.3 Analisis Deskriptif	51
3.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	51
3.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga.....	58
3.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen	63
3.4 Analisis Statistik Inferensial.....	67
3.4.1 Pengujian Asumsi Klasik	67
3.4.2 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
3.4.3 Uji Hipotesis	70
3.5 Pembahasan	73
3.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen	73
3.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	74
3.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen	75
BAB IV PENUTUP	76

4.1 Kesimpulan	76
4.2 Saran.....	76
4.2.1 Saran bagi Perusahaan.....	76
4.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	82