

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
FORM DEKLARASI TERKAIT PLAGIARISME	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Batasan Penelitian	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	18
1.7 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 Service Quality	21
2.1.3 Price	26
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	28
2.1.5 Loyalitas Pelanggan	29
2.1.6 Hubungan Antara Variabel	30
2.1.7 Penelitian Terdahulu	32
2.2 Kerangka Pemikiran	41
2.3 Hipotesis Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	46

3.2 Operasional Variabel	48
3.2.1 Skala Pengukuran	54
3.3 Tahapan Penelitian	54
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi.....	56
3.4.2 Sampel	57
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	59
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	59
3.6.1 Uji Validitas	59
3.6.2 Uji Relibialitas	61
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	62
3.7.1 Analisa Deskriptif	62
3.7.2 Analisis Multivariat	65
3.7.3 Structural Equation Modeling (SEM).....	65
3.7.4 Evaluasi Model	67
3.7.5 Goodness of Fit (Gof) index	70
3.7.6 Pengujian Hipotesis	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Karakteristik Responden	76
4.2 Hasil Penelitian.....	86
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	87
4.2.2 Hasil Pengujian Data Sampel	97
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	115
4.3.1 Pembahasan Analisa Deskriptif	115
4.3.2 Pembahasan Hasil Hipotesis	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	133
5.1 Kesimpulan.....	133
5.2 Saran	139
5.2.1 Saran Teoritis	139
5.2.2 Saran Praktis	140
Daftar Pustaka.....	142

Lampiran I.....	153
Lampiran II.....	Error! Bookmark not defined.