

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah .....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	11
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	11
1.2.3 Perumusan Masalah .....	12
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	15
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	15
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas .....	15
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas .....	16
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	17
2.1.2.1 Pengertian .....	17
2.1.2.2 Pengukuran Kepuasan .....	18
2.1.2.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.3 Persepsi Harga .....	20
2.1.4 . Kualitas Pelayanan .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran .....	33
2.4 Hipotesis .....	39

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	41
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5 Populasi dan Sampel .....	47
3.6 Jenis dan Sumber Data .....	48
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.8 Teknik Analisis Data .....	50

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Perusahaan .....	57
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	57
4.1.2 Lingkup Bidang Usaha .....	58
4.1.3 Sumber Daya .....	60
4.1.4 Tantangan Bisnis di Perusahaan .....	61
4.1.5 Proses Bisnis di Perusahaan .....	62
4.2 Hasil Penelitian .....	63
4.2.1 Profil Responden .....	64
4.2.2 Uji Validitas Instrumen .....	68
4.2.3 Uji Reliabilitas Instrumen .....	70
4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....	71
4.3.1 Persepsi Harga .....	71
4.3.2 Kualitas Pelayanan .....	72
4.3.3 Kepuasan Pelanggan .....	73
4.3.4 Loyalitas Pelanggan .....	74
4.4 Hasil Analisis SEM .....	75
4.4.1 Asumsi SEM .....	75
4.4.2 Model Pengukuran .....	77
4.4.3 Korelasi antar Dimensi .....	86
4.4.4 Model Struktural .....	89
4.4.5 Hasil Goodnes Of Fit .....	90
4.4.6 Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal .....	92

### **BAB V. KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran .....	98

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA